



Guida alla soluzione dei problemi

Business Desktop

Numero di parte del documento: 312969-062

Maggio 2003

Questa guida contiene consigli utili e indica le soluzioni alle anomalie che possono interessare i prodotti trattati, oltre ad indicare le condizioni in cui si possono manifestare problemi hardware e software.

© 2003 Hewlett-Packard Company
© 2003 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

HP, Hewlett Packard e il logo Hewlett-Packard sono marchi di Hewlett-Packard Company negli U.S.A. e in altri paesi.

Compaq e il logo Compaq sono marchi di Hewlett-Packard Development Company, L.P. negli Stati Uniti e in altri paesi.

Microsoft, MS-DOS e Windows sono marchi di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e in altri paesi.

I nomi di altri prodotti citati nel presente documento possono essere marchi delle rispettive società.

Hewlett-Packard Company declina ogni responsabilità per errori od omissioni tecniche o editoriali contenuti in questa guida, per danni accidentali o consequenziali risultanti dalla fornitura, dalle prestazioni o dall'uso di questo materiale. Le informazioni contenute nel presente documento sono fornite nello stato in cui si trovano ("as is") senza garanzie di nessun tipo comprese, senz'intento limitativo, garanzie implicite di commerciabilità idoneità per scopi specifici e sono soggette a variazioni senza preavviso. Le garanzie sui prodotti HP sono definite nei certificati di garanzia allegati ai prodotti. Nulla di quanto qui contenuto potrà essere interpretato nel senso della costituzione di una garanzia aggiuntiva.

Il presente documento contiene informazioni proprietarie protette da copyright. Nessuna parte del documento può essere fotocopiata, riprodotta o tradotta in altra lingua senza la preventiva autorizzazione scritta di Hewlett-Packard Company.



AVVERTENZA: Il testo presentato in questo modo indica che la mancata osservanza delle istruzioni potrebbe comportare lesioni fisiche o addirittura la perdita della vita.



ATTENZIONE: Il testo presentato in questo modo indica che la mancata osservanza delle relative istruzioni può causare danni alle apparecchiature o perdite di informazioni.

Guida alla soluzione dei problemi

Business Desktop

Seconda edizione (Maggio 2003)

Numero di parte del documento: 312969-062

Sommario

1 Funzioni diagnostiche

Diagnostics for Windows (Diagnostica per Windows).....	1-1
Verifica della presenza di Diagnostics for Windows	1-2
Installazione di Diagnostics for Windows	1-2
Utilizzo delle categorie di Diagnostics for Windows	1-3
Esecuzione di test diagnostici in Diagnostics for Windows.....	1-7
Configuration Record	1-10
Installazione dell'utility Configuration Record	1-10
Esecuzione dell'utility Configuration Record	1-11
Remote Diagnostics Enabling Agent	1-12
Installazione o Aggiornamento di Remote Diagnostics Enabling Agent.....	1-13
Esecuzione dell'utility Remote Diagnostics Enabling Agent.....	1-13
Protezione del software	1-13
Ripristino del software	1-13

2 Individuazione ed eliminazione delle anomalie senza l'uso dei diagnostici

Sicurezza e comfort.....	2-1
Prima di chiamare l'assistenza tecnica	2-2
Suggerimenti utili	2-3
Risoluzione di problemi generali	2-5
Soluzione dei problemi di alimentazione	2-9
Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti	2-12
Risoluzione dei problemi relativi all'unità disco rigido	2-16
Soluzione di problemi di visualizzazione	2-19
Risoluzione dei problemi audio.....	2-23
Risoluzione dei problemi relativi alla stampante	2-26
Risoluzione dei problemi relativi a tastiera e mouse.....	2-27
Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware	2-30

Risoluzione dei problemi relativi alla rete	2-33
Risoluzione dei problemi relativi alla memoria	2-36
Risoluzione dei problemi relativi al processore	2-38
Risoluzione dei problemi relativi al CD-ROM e al DVD	2-39
Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti	2-41
Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet	2-41
Risoluzione dei problemi relativi al software	2-45
Come contattare l'assistenza clienti	2-46

A Messaggi di errore POST

Codici numerici POST e messaggi di testo	A-2
LED tastiera diagnostica, LED pannello anteriore e codici segnali acustici.	A-15

B Sicurezza password e reset CMOS

Reimpostazione del ponticello password	B-2
Cancellazione e reset del CMOS	B-3
Uso del pulsante CMOS	B-3
Uso di Computer Setup per la reimpostazione del CMOS	B-5

C Drive Protection System (DPS)

Accesso al DPS tramite la Diagnostica per Windows	C-2
Accesso al DPS tramite Computer Setup	C-3

D Impostazione dell'uscita audio analogica/digitale

Microsoft Windows 2000	D-1
Microsoft Windows XP	D-2

Indice Analitico

Funzioni diagnostiche

Diagnostics for Windows (Diagnostica per Windows)

L'utility Diagnostics for Windows (DFW) consente di visualizzare le informazioni relative alla configurazione hardware e software del computer in uso in ambienti Microsoft Windows (Microsoft Windows 2000 e Microsoft Windows XP).

Quando si richiama l'utility Diagnostics for Windows, viene visualizzata la schermata d'introduzione (Overview), che mostra l'attuale configurazione del computer. Da questa schermata è possibile accedere a diverse categorie di informazioni sul computer ed alla scheda **Test**. Le informazioni delle singole schermate dell'utility possono essere salvate su file o stampate.



Per sottoporre a test tutti i sottosistemi è necessario accedere come amministratore. In caso contrario non sarà possibile effettuare i test su alcuni sottosistemi. L'impossibilità di sottoporre a test un sottosistema viene indicata da un messaggio di errore sotto al nome del sottosistema in questione nella finestra Test o da caselle di controllo sfumate che non possono essere selezionate.

Utilizzare Diagnostics for Windows nei seguenti casi per:

- Determinare se tutti i dispositivi installati sul computer sono riconosciuti dal sistema e funzionano correttamente. Dopo l'installazione o il collegamento di un nuovo dispositivo l'esecuzione di test è facoltativa ma consigliata.
- Potrebbe non essere possibile rilevare dispositivi di terze parti non supportati da HP. Salvare, stampare o visualizzare le informazioni generate dall'utility. Eseguire i test e tenere a disposizione il rapporto stampato prima di contattare il centro assistenza clienti.

Verifica della presenza di **Diagnostics for Windows**

Alcuni computer vengono forniti con l'utility **Diagnostics for Windows** precaricata, ma non preinstallata. È necessario installarla insieme alle altre utility, o comunque verificare che non sia stata installata da altri.

Per determinare se è già installata:

1. Accedere alle icone della diagnostica:
 - ☐ In Windows 2000 Professional selezionare **Start > Impostazioni > Pannello di controllo**.
 - ☐ In Windows XP Home o Windows XP Professional, selezionare **Start > Pannello di controllo > Prestazioni e manutenzione**.
2. Osservare le icone visualizzate.
 - ☐ Se appaiono le icone relative all'utility **Configuration Record** e **Diagnostics for Windows**, significa che quest'ultima è installata.
 - ☐ Se non appaiono le icone relative all'utility **Configuration Record** e alla **Diagnostica per Windows**, significa che quest'ultima può essere caricata, ma non installata.

Installazione di **Diagnostics for Windows**

Se l'utility **Diagnostics for Windows** non è precaricata, scaricare il relativo SoftPaq dal seguente sito Web:

www.hp.com/support

Questa operazione è necessaria solo se il software del programma diagnostico è stato caricato sul disco fisso, ma non installato.

1. Chiudere le eventuali applicazioni Windows aperte.
2. Installazione dell'utility **Diagnostics for Windows**:
 - ☐ In Windows XP, selezionare **Start > Installazione applicazioni**. Selezionare **Diagnostics for Windows > Avanti**, quindi seguire le istruzioni a video.
 - ☐ In Windows 2000, selezionare l'icona **Configurazione software** nel desktop > **Diagnostics for Windows > Avanti**, quindi seguire le istruzioni a video.
 - ☐ In Windows XP o Windows 2000, se l'icona di configurazione software non è presente sul desktop o nel menu Start, eseguire il programma di installazione dalla directory **C:\CPQAPPS\DIAGS** o selezionare **Start > Esegui** e digitare la riga di comando seguente: **C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP**.

3. Scegliere **Avanti** per installare Diagnostics for Windows.
4. Al termine dell'installazione potrà essere richiesto di riavviare il computer, a meno che lo stesso non si riavvii automaticamente. Se richiesto, fare clic su **Fine** per riavviare il computer o su **Annulla** per uscire dal programma. Per completare l'installazione dell'utility Diagnostics for Windows riavviare il computer.



Per aggiornare una versione di Diagnostics for Windows installata nel computer, visitare il sito www.hp.com/support per individuare e scaricare il Diagnostics for Windows SoftPak.
modo la nuova versione andrà a sovrascrivere su quella vecchia.

Utilizzo delle categorie di Diagnostics for Windows

Per utilizzare le categorie procedere come di seguito indicato:

1. Fare clic su **Start > HP Information Center > Diagnostics for Windows**. È anche possibile selezionare l'icona **Diagnostics for Windows** nel Pannello di controllo.

A video vengono visualizzate informazioni generali sull'hardware e il software del sistema.

- ☐ In Windows 2000 Professional selezionare **Start > Impostazioni > Pannello di controllo**, quindi selezionare **Diagnostics for Windows**.
- ☐ In Windows XP Home o Windows XP Professional, selezionare **Start > Pannello di controllo > Prestazioni e manutenzione**, quindi selezionare **Diagnostics for Windows**.

2. Per informazioni specifiche sull'hardware e sul software, selezionare una categoria dal menu **Categories (Categorie)** o dalla barra degli strumenti.



Quando si sposta il cursore sulle icone della barra degli strumenti, accanto al cursore appaiono i nomi delle categorie corrispondenti.

3. Per visualizzare una maggior quantità di informazioni in una determinata categoria fare clic su **More (Più)** nella casella **Information Level (Livello di informazioni)** nell'angolo inferiore sinistro della finestra oppure fare clic su **Level (Livello)** nella parte superiore della schermata e selezionare **More**.
4. Esaminare, stampare e/o salvare le informazioni necessarie.



Per stampare le informazioni fare clic su **File** e selezionare **Print (Stampa)**. Selezionare una delle seguenti opzioni: **Detailed Report (All Categories) [Rapporto dettagliato (Tutte le categorie)]**, **Summary Report (All Categories) [Rapporto sintetico (Tutte le categorie)]** oppure **Current Categorie (Categoria corrente)**. Fare clic su **OK** per stampare il rapporto selezionato.



Per memorizzare le informazioni fare clic su **File** e selezionare **Save As (Salva con nome)**. Selezionare una delle seguenti opzioni: **Detailed Report (All Categories) [Rapporto dettagliato (Tutte le categorie)]**, **Summary Report (All Categories) [Rapporto sintetico (Tutte le categorie)]** oppure **Current Categorie (Categoria corrente)**. Fare clic su **OK** per salvare il rapporto selezionato.

5. Per uscire da Diagnostics for Windows fare clic su **File** e su **Exit (Esci)**.

Barra dei menu: File, Categories (Categorie), Navigation (Navigazione), Level (Livello), Tab (Scheda), Help (Guida)

Nella parte superiore della schermata Diagnostics for Windows si trova la barra dei menu costituita da sei menu a tendina:

- File: Save As (Salva con nome), Print (Stampa), Printer Setup (Imposta stampante), Exit (Esci)
- Categories (Categorie): Vedere l'elenco delle categorie nella sezione seguente
- Navigation (Navigazione): Previous Category (Categoria precedente) (**F5**), Next Category (Categoria successiva) (**F6**)
- Level (Livello): Less (Meno) (**F7**) o More (Più) (**F8**) <informazioni a video>
- Tab (Scheda): Overview (Panoramica), Test, Status (Stato), Log (Registro), Error (Errore)
- Help (Guida): Contents (Indice), How to use Help (Modalità di utilizzo della Guida), About (Informazioni su)

Barra degli strumenti: Icone per le diverse categorie di informazioni

Sotto alla barra dei menu si trova la barra degli strumenti che contiene una riga di icone per le singole categorie seguenti di informazioni relative al computer:

- Sistema: Informazioni su scheda di sistema, ROM, data ed ora
- Controllo bene strumentale: Targhetta, numero di serie del sistema e informazioni sul processore
- Periferiche di input: Informazioni su tastiera, mouse e joystick
- Comunicazione: Porte di sistema e relative informazioni
- Memorizzazione: Unità di memorizzazione del sistema e relative informazioni
- Grafica: Informazioni sul sistema grafico
- Memoria: Informazioni sulla scheda di sistema e la memoria Windows
- Multimediale: Informazioni su memorizzazione ottica (CD, DVD etc.) e audio

- Windows: Informazioni su Windows
- Architettura: Informazioni su periferiche PCI
- Risorse: Informazioni su IRQ, I/O e mappa di memoria
- Condizioni: Stato della temperatura di sistema e dischi fissi
- Varie: CMOS, DMI, BIOS, sistema, nome del prodotto e numero di serie

Schede: Overview, Test, Status, Log, Error

Sotto alla barra degli strumenti si trovano cinque schede:

- Overview (Panoramica): Nella finestra corrispondente vengono visualizzate informazioni di carattere generale relative al computer. Si tratta della finestra che si apre all'avvio dell'utility. Sulla parte sinistra vi si trovano informazioni sull'hardware, sulla destra informazioni sul software.
- Test: Nella finestra corrispondente è possibile scegliere diversi componenti di sistema da sottoporre a test. È anche possibile scegliere tipo e modalità del test.
- Status (Stato): Nella finestra corrispondente viene visualizzato lo stato dei singoli test in corso. Per annullare i test fare clic sul pulsante **Cancel Testing (Annulla test)**.
- Log (Registro): Nella finestra corrispondente viene visualizzato un registro di test per le singole periferiche.
- Error (Errore): Nella finestra corrispondente vengono visualizzati eventuali errori verificatisi durante i test. Vengono indicate le periferiche sulle quali vengono effettuati i test, il tipo e il numero di errori e il codice di errore.

Esecuzione di test diagnostici in Diagnostics for Windows

Per effettuare test diagnostici:

1. Fare clic su **Start > HP Information Center > Diagnostics for Windows**. È anche possibile selezionare l'icona **Diagnostics for Windows** nel Pannello di controllo.

- ☐ In Windows 2000 Professional selezionare **Start > Impostazioni > Pannello di controllo**, quindi selezionare **Diagnostics for Windows**.
- ☐ In Windows XP Home o Windows XP Professional, selezionare **Start > Pannello di controllo > Prestazioni e manutenzione**, quindi selezionare **Diagnostics for Windows**.

A video vengono visualizzate informazioni generali sull'hardware e il software del sistema. Sotto alla riga delle icone si trovano cinque schede: **Overview (Panoramica)**, **Test**, **Status (Stato)**, **Log (Registro)** ed **Error (Errore)**.

2. Fare clic sulla scheda **Test** oppure su **Tab (Scheda)** nella parte superiore della schermata e selezionare **Test**.
3. Selezionare una delle seguenti opzioni:
 - ☐ **Quick Test (Test rapido)**: Esegue un test rapido e generico sulle singole periferiche. Se è selezionata la modalità automatica (Unattended Mode) non è necessario l'intervento dell'operatore.
 - ☐ **Complete Test (Test completo)**: Esegue un test completo delle singole periferiche. L'utente può selezionare di eseguire il test in modalità interattiva (Interactive Mode) o automatica (Unattended Mode).
 - ☐ **Custom Test (Test personalizzato)**: Esegue solo i test che vengono selezionati. Per selezionare periferiche o test specifici, individuare la periferica nell'elenco e fare clic sulla casella accanto ai singoli test per selezionarli o deselectarli. Sulla casella selezionata appare un segno di spunta rosso. Per alcuni test selezionati può essere necessario l'intervento dell'operatore.



Per sottoporre a test tutti i sottosistemi è necessario accedere come amministratore. In caso contrario non sarà possibile effettuare i test su alcuni sottosistemi. L'impossibilità di sottoporre a test un sottosistema viene indicata da un messaggio di errore sotto al nome del sottosistema in questione nella finestra Test o da caselle di controllo sfumate che non possono essere selezionate.

4. Select **Interactive Mode (Modalità interattiva)** o **Unattended Mode (Modalità automatica)**. In modalità interattiva, durante i test che lo richiedono, il software diagnostico visualizza dei prompt di input. Alcuni test richiedono l'interazione dell'utente e, se selezionati con la modalità automatica, visualizzano gli errori o interrompono il test.
 - ☐ La modalità interattiva fornisce il massimo controllo sull'esecuzione dei test. L'utente determina se il test è stato superato o meno e potrebbe dover inserire o rimuovere delle periferiche.
 - ☐ In modalità automatica non viene visualizzata nessuna richiesta. Eventuali errori vengono visualizzati al completamento del test.
5. Fare clic sul pulsante **Begin Testing (Inizia test)** nella parte inferiore della finestra. Viene visualizzato lo stato del test, che mostra l'avanzamento e il risultato dei singoli test. Per ulteriori dettagli sui test fare clic sulla scheda **Log (Registro)** oppure su **Tab (Scheda)** nella parte superiore della schermata e selezionare **Log**.
6. Per visualizzare un rapporto di test selezionare una scheda:
 - ☐ La scheda **Status (Stato)** riepiloga i test eseguiti, quelli superati e quelli non andati a buon fine, durante la sessione di test corrente.
 - ☐ La scheda **Log (Registro)** elenca i test eseguiti sul sistema, il numero di volte in cui sono stati eseguiti, il numero di errori verificatisi in ogni test e il tempo di esecuzione totale di ogni test.
 - ☐ Nella scheda **Error (Errore)** vengono elencati tutti gli errori trovati sul computer con i relativi codici.
7. Per memorizzare un rapporto di test:
 - ☐ Selezionare la scheda **Log (Registro)**, pulsante **Save (Salva)** per salvare un rapporto nella scheda Log.
 - ☐ Selezionare la scheda **Error (Errore)**, pulsante **Save (Salva)** per salvare un rapporto nella scheda Error.

8. Per stampare un rapporto di test:
 - ☐ Se il rapporto è nella scheda Log, selezionare **File > Save As (Salva con nome)**, quindi stampare il file dalla cartella selezionata.
 - ☐ Se il rapporto è nella scheda Error, selezionare la scheda **Error**, pulsante **Print (Stampa)**.
9. Se vengono trovati degli errori, fare clic sulla scheda **Error (Errore)** in modo da visualizzare ulteriori dettagli e indicazioni sulle procedure consigliate. Seguendo le procedure consigliate, potrebbe essere possibile risolvere alcuni problemi da soli.
10. Prima di contattare un concessionario, rivenditore autorizzato o centro assistenza autorizzato, fare clic su **Print (Stampa)** o salvare le informazioni sull'errore.
11. Per uscire da Diagnostics for Windows fare clic su **File** e su **Exit (Esci)**.

Configuration Record

L'utility Configuration Record è uno strumento per l'acquisizione di informazioni online simile ad altri strumenti di gestione, che fornisce informazioni hardware e software critiche provenienti da vari sottosistemi in modo da consentire una vista completa del desktop. L'utility consente d'identificare e confrontare automaticamente le modifiche apportate alla configurazione ed è anche in grado di mantenere un archivio cronologico delle configurazioni del computer. Le informazioni possono essere salvate sotto forma di storico di sessioni multiple.

Quest'utility è stata sviluppata per consentire la risoluzione di problemi senza scollegare il computer e per l'assistenza nell'ottimizzazione della sua disponibilità. Le informazioni ottenute da questa utility sono vantaggiose per la risoluzione dei problemi del computer ed ottimizzano il processo di servizio attivando un'identificazione rapida e semplice delle configurazioni del computer. Ciò rappresenta il primo passo nella risoluzione di casi di malfunzionamento.

L'utility associa poi queste informazioni alle informazioni relative alla configurazione hardware per fornire una panoramica globale del computer. L'utility visualizza informazioni relative a componenti quali ROM, targhetta, processore, unità fisiche, periferiche PCI, memoria, grafica, numero di versione del sistema operativo, parametri del sistema operativo e file di avvio del sistema operativo. Se è presente nella directory *cpqdiags*, il file originale *Base.log* viene visualizzato di seguito al file *Now.log* in una finestra suddivisa con le differenze tra i due file evidenziate in colore rosso.

Installazione dell'utility Configuration Record

L'utility Configuration Record fa parte di Diagnostics for Windows. Ogniquale volta si installa Diagnostics for Windows, si installa anche l'utility Configuration Record.

Esecuzione dell'utility Configuration Record

Per eseguire l'utility:

1. Fare clic su **Start > HP Information Center > Configuration Record**. È anche possibile selezionare l'icona **Configuration Record** nel Pannello di controllo.
 - ☐ In Windows 2000 Professional selezionare **Start > Impostazioni > Pannello di controllo**, quindi selezionare **Configuration Record**.
 - ☐ In Windows XP Home o Windows XP Professional, selezionare **Start > Pannello di controllo > Prestazioni e manutenzione**, quindi selezionare **Configuration Record**.



L'utility Configuration Record prevede due opzioni di visualizzazione: **Show Changed Items Only (Visualizza solo elementi modificati)** e **Show All (Visualizza tutto)**. In base all'impostazione predefinita, la visualizzazione è **Show Changed Items Only (Visualizza solo elementi modificati)**, per cui tutto il testo appare in colore rosso poiché visualizza solo le differenze. Scegliendo l'opzione **Show All (Visualizza tutto)** sarà possibile avere una panoramica completa del sistema.

2. In base all'impostazione predefinita la visualizzazione è **Show Changed Items Only**. Per vedere tutte le informazioni ottenute dall'utility fare clic su **View (Visualizza)** nella parte superiore della finestra e selezionare **Show All (Visualizza tutto)**, oppure fare clic sull'icona **Show All Items (Visualizza tutti gli elementi)**.
3. Per salvare le informazioni nella finestra di destra o di sinistra selezionare **File > Save Window File (Salva file finestra)** e scegliere **Left Window File (File finestra sinistra)** oppure **Right Window File (File finestra destra)**.



Il salvataggio periodico della configurazione del computer consente all'operatore di conservare uno storico della configurazione, che può risultare utile in caso di intervento dell'assistenza tecnica per eventuali problemi al sistema che necessitino di debug.

4. Per uscire dall'utility Configuration Record fare clic su **File** e su **Exit (Esci)**.

Remote Diagnostics Enabling Agent

Questa utility è stata sviluppata per consentire la risoluzione di problemi senza l'intervento del tecnico, senza dover portare offline il computer e per migliorarne la disponibilità. Le informazioni ottenute da questa utility sono vantaggiose per la risoluzione dei problemi del computer ed ottimizzano il processo di servizio attivando un'identificazione rapida e semplice delle configurazioni del computer.



L'utility Remote Diagnostics Enabling Agent funziona solo se è installata l'utility Diagnostica per Windows.

L'utility Remote Diagnostics Enabling Agent utilizza un'interfaccia browser con la Diagnostica per Windows, il che consente di controllare a distanza le funzioni diagnostiche e facilita il trasferimento dei dati da macchine a distanza ad un provider.

Remote Diagnostics Enabling Agent cattura la configurazione hardware e permette di eseguire test a distanza per diagnosticare i problemi del computer. Inoltre, l'utility identifica i problemi hardware del computer segnalati dagli agenti di gestione HP. L'hardware da controllare viene selezionato automaticamente da Remote Diagnostics Enabling Agent.

L'utilizzo di Remote Diagnostics Enabling Agent riduce il tempo e le operazioni necessari per le attività di diagnostica hardware. Consentendo al personale tecnico di accedere direttamente agli strumenti di diagnostica hardware, l'utility Remote Diagnostics Enabling Agent dà un quadro di insieme delle periferiche e dei test disponibili per identificare i problemi in modo semplice e rapido. Questo approccio riduce il tempo necessario per la risoluzione dei problemi e limita anche il personale necessario evitando che lo stesso si rechi direttamente presso il cliente o lo contatti telefonicamente.



Remote Diagnostics Enabling Agent è precaricato sulla maggior parte dei computer ed è disponibile tramite un SoftPaq su www.hp.com in **Management and System Software**.

Installazione o Aggiornamento di Remote Diagnostics Enabling Agent

Per installare o aggiornare una versione di Remote Diagnostics Enabling Agent, visitare il sito www.hp.com/support per individuare e scaricare il Remote Diagnostics Enabling Agent SoftPak aggiornato.

Esecuzione dell'utility Remote Diagnostics Enabling Agent

1. Selezionare l'icona **Remote Diagnostics** nel Pannello di controllo.



Remote Diagnostics Enabling Agent consente di eseguire test diagnostici o l'utility Configuration Record in una finestra browser. Entrambe le utility possono essere eseguite a distanza o in locale.

2. Per uscire da Remote Diagnostics fare clic su **File** e su **Close (Chiudi)**.

Protezione del software

Per proteggere il software da danni o perdita di dati, conservare una copia di backup di tutto il software, delle applicazioni del sistema, e relativi file, sul disco fisso. Per istruzioni su come effettuare copie di backup dei file di dati, consultare la documentazione relativa al proprio sistema operativo o all'utility di backup.

Ripristino del software

È possibile ripristinare lo stato originale del sistema operativo e del software tramite l'apposito kit di ripristino. Per le istruzioni per l'uso consultare il kit di ripristino.

Individuazione ed eliminazione delle anomalie senza l'uso dei diagnostici

Il presente capitolo fornisce informazioni sulle modalità di identificazione e correzione di problemi di leggera entità, relativi ad esempio all'unità a dischetti, al disco fisso, all'unità ottica, a grafica, audio, memoria e software. In caso di problemi con il computer, ricercare le possibili cause e le soluzioni consigliate nelle tabelle del capitolo.



Per informazioni su specifici messaggi di errore che potrebbero apparire a video durante l'autotest all'accensione (POST, Power-On Self-Test) al momento dell'avvio consultare Appendice A, "Messaggi di errore POST."

Sicurezza e comfort



AVVERTENZA: Il funzionamento improprio del computer o errori nella predisposizione di un ambiente di lavoro confortevole potrebbero provocare lesioni. Consultare la *Guida alla sicurezza e al comfort* sul CD *Documentation Library* e disponibile su Internet all'indirizzo www.hp.com/ergo, per ulteriori informazioni sulla scelta dello spazio di lavoro e la realizzazione di un ambiente di lavoro sicuro e confortevole.

Questa apparecchiatura è stata collaudata e ritenuta conforme ai limiti prescritti per un dispositivo digitale di classe B, in conformità con la Parte 15 delle Norme FCC. Per ulteriori informazioni consultare *Informazioni sulla sicurezza e sulle regolamentazioni* sul CD *Documentation Library*.

Prima di chiamare l'assistenza tecnica

In caso di problemi con il computer, prima di rivolgersi all'assistenza tecnica, provare le seguenti soluzioni.

- Esecuzione dell'utility Diagnostics for Windows. Per ulteriori informazioni consultare il Capitolo 1, "Funzioni diagnostiche".
- Eseguire gli autotest Drive Protection System (DPS) in Computer Setup. Per ulteriori informazioni consultare la *Guida di Computer Setup (F10)*.
- Osservare i LED lampeggianti sul pannello anteriore del computer, ognuno di essi si riferisce ad uno specifico problema. Per i dettagli consultare l'Appendice A, "Messaggi di errore POST".
- Se lo schermo è bianco, collegare il monitor ad un'altra porta video del computer, se disponibile, oppure provare a sostituire il monitor con uno sicuramente funzionante.
- Se si sta lavorando in rete, collegare un altro computer con un cavo diverso alla connessione di rete. Potrebbe esserci un problema a livello di connettore o cavo di rete.
- Se di recente sono stati aggiunti nuovi componenti hardware, toglierli e vedere se il computer funziona.
- Se di recente è stato installato nuovo software, disinstallarlo e vedere se il computer funziona.
- Visitare l'esauriente sito Web dell'assistenza tecnica in linea su www.hp.com/support
- Consultare la sezione "Suggerimenti utili" in questa guida.
- Eseguire il CD *Restore Plus!*

Se il problema persiste ed è necessario rivolgersi all'assistenza tecnica (1-800-652-6672), osservare le seguenti indicazioni per esser certi che la chiamata venga gestita correttamente:

- Porsi davanti al computer.
- Prima di chiamare, annotare i numeri di serie di computer e monitor.
- Spiegare dettagliatamente il problema al tecnico.
- Rimuovere i componenti hardware recentemente aggiunti al sistema.
- Rimuovere il software recentemente installato.
- Eseguire il CD *Restore Plus!*



Per informazioni relativamente alle vendite e per estensioni della garanzia (CarePak) telefonare al numero 1-800-282-6672.

Suggerimenti utili

In caso di alcuni problemi di leggera entità con il computer, il monitor o il software, consultare l'elenco seguente contenente alcuni suggerimenti di carattere generale, prima di intraprendere qualunque tipo di azione:

- Verificare che il computer e il monitor siano collegati a una presa elettrica funzionante.
- Verificare che il selettore di tensione sia impostato sul valore giusto (115 V o 230 V).
- Verificare che il computer sia acceso e che la spia verde sia illuminata.
- Verificare che il monitor sia acceso e che la spia verde sia illuminata.
- Osservare eventuali LED lampeggianti sul pannello anteriore del computer. Ad ogni spia lampeggiante è associato un codice d'errore che consente di individuare il problema. Per ulteriori informazioni consultare l'Appendice A, "Messaggi di errore POST".
- Aumentare la luminosità e il contrasto con gli appositi tasti di regolazione se il monitor è scuro.
- Premere e mantenere premuto un tasto. Se il sistema emette un suono, significa che la tastiera funziona correttamente.
- Controllare attentamente i cavi per individuare eventuali collegamenti allentati o non corretti.
- Riattivare il computer premendo un tasto qualsiasi sulla tastiera o il pulsante di accensione. Se il sistema rimane in modalità di attesa, spegnere il computer premendo e tenendo premuto il pulsante di accensione per almeno quattro secondi, quindi premerlo un'altra volta per riavviare il computer. Se il sistema non si spegne, scollegare il cavo d'alimentazione, attendere alcuni secondi, quindi ricollegarlo. Se nel BIOS è impostata l'opzione di riavvio automatico a seguito di interruzione di corrente il computer si riavvia. In caso contrario, premere il pulsante d'accensione per avviare il computer.
- Riconfigurare il computer dopo aver installato una scheda di espansione non Plug and Play o altri optional. Per le istruzioni vedere "Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware".
- Accertarsi che siano stati installati i driver necessari. Ad esempio, se si desidera usare una stampante, è necessario essere provvisti dell'apposito driver.

- Togliere tutti i dischetti dal sistema prima di accenderlo.
- Se è installato un sistema operativo diverso da quello installato di fabbrica, verificare che sia supportato dal sistema in uso.
- Se il sistema dispone di più sorgenti video (integrata, PCI o schede AGP) installate (video integrato solo su determinati modelli) e di un unico monitor, il monitor deve essere collegato al connettore corrispondente sulla sorgente selezionata come scheda VGA principale. Durante l'avvio, gli altri connettori del monitor sono disabilitati; se il monitor è collegato ad una di queste porte, non funziona. È possibile selezionare la sorgente VGA predefinita in Computer (F10) Setup.





ATTENZIONE: Quando il computer è collegato ad una fonte d'alimentazione a CA, la scheda di sistema è sempre alimentata. Prima di aprire il computer, scollegare il cavo d'alimentazione onde evitare danni alla scheda di sistema e ad altri componenti.

Risoluzione di problemi generali

I problemi secondari descritti nella presente sezione sono in genere di facile risoluzione. Se tuttavia un problema persiste e non si è in grado di risolverlo o non si è capaci di eseguire le operazioni richieste, è opportuno rivolgersi ad un concessionario autorizzato o ad un rivenditore.

Risoluzione di problemi generali

Problema	Causa	Soluzione
Il computer sembra bloccato e non si spegne quando viene premuto il pulsante di accensione.	Il controllo software dell'interruttore di alimentazione non funziona.	Premere il pulsante di accensione e tenerlo premuto per almeno quattro secondi, finché il computer non si spegne.
Il computer non risponde ai comandi della tastiera o del mouse USB.	Il computer è modalità standby .	Premere il pulsante di alimentazione per uscire dalla modalità standby .
 ATTENZIONE: Per riattivare il sistema dalla modalità standby non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi. Altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati.		
La visualizzazione della data e dell'ora del computer non è corretta.	<p>La batteria RTC (orologio in tempo reale) potrebbe dover essere sostituita.</p> <p> Il collegamento del computer ad una presa CA alimentata prolunga la durata delle batterie RTC.</p>	Per prima cosa resettare data e ora dal Pannello di controllo (per aggiornare data ed ora dell' RTC, può essere utilizzata anche l'utility Computer Setup). Se il problema persiste, sostituire la batteria RTC. Consultare la <i>Guida di riferimento hardware</i> per le indicazioni su come installare una nuova batteria, oppure rivolgersi a un concessionario o ad un rivenditore autorizzato per la sostituzione della batteria RTC.
Il computer sembra fermarsi periodicamente.	Il driver di rete è caricato e non viene stabilito alcun collegamento di rete.	Stabilire un collegamento di rete, oppure utilizzare Computer Setup o Gestione periferiche di Microsoft Windows per disabilitare il controller di rete.

Risoluzione di problemi generali (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Il cursore non si sposta quando vengono digitati i tasti freccia sul tastierino.	Il tasto Bloc Num potrebbe essere attivato.	Premere il tasto Bloc Num . La spia Bloc Num non dev'essere accesa quando si utilizzano i tasti freccia. Il tasto Bloc Num potrebbe essere disabilitato (o abilitato) in Computer Setup.
Impossibile togliere il coperchio o il pannello di accesso del computer.	La chiusura Smart Cover, presente su alcuni modelli di computer, è bloccata.	Sbloccare la chiusura Smart Cover utilizzando Computer Setup. HP fornisce anche una chiave FailSafe Smart Cover, un dispositivo che consente di disattivare manualmente il blocco Smart Cover. La chiave FailSafe è necessaria in caso di mancanza di energia elettrica, di guasto al computer o quando si dimentica la password.
Si nota un deterioramento delle prestazioni.	Il processore è caldo.	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare che l'afflusso d'aria al computer non sia bloccato.2. Verificare che le ventole siano collegate e stiano funzionando correttamente (alcune funzionano solo quando è necessario).3. Assicurarsi che il dissipatore del processore sia installato correttamente.
	Il disco fisso è pieno.	Trasferire i dati dal disco fisso per liberare spazio su di esso.

Risoluzione di problemi generali (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Il computer si è spento automaticamente e il LED rosso di alimentazione lampeggia due volte, una al secondo, quindi fa una pausa di due secondi.	È intervenuta la protezione termica del processore: La ventola può essere bloccata o non sta funzionando. OPPURE Il dissipatore non è collegato bene al processore.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assicurarsi che le ventole del computer non siano bloccate e che la ventola di raffreddamento del processore stia funzionando 2. Aprire il coperchio, premere il pulsante di accensione e vedere se la ventola del processore è in funzione. Se non funziona, verificare che il cavo della ventola sia collegato sulla basetta della scheda di sistema. e che la ventola sia posizionata o installata correttamente. 3. Se la ventola è collegata ed installata correttamente, ma non funziona, sostituirla. 4. Riposizionare il dissipatore del processore e verificare che il gruppo ventola sia collegato correttamente. 5. Contattare il rivenditore o un centro assistenza autorizzato.
Il sistema non si accende e i LED sul pannello frontale del computer non lampeggiano.	Il sistema non riesce ad accendersi.	<p>Premere e mantenere premuto il pulsante di accensione per meno di 4 secondi. Se il LED del disco fisso diventa verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il selettore di tensione, posizionato sul retro dell'alimentatore, sia impostato sulla tensione giusta, che dipende dal paese in cui viene utilizzato il sistema.

Risoluzione di problemi generali (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Il sistema non si accende e i LED sul pannello frontale del computer non lampeggiano. (continuazione)	Il sistema non riesce ad accendersi. (continuazione)	<ol style="list-style-type: none">2. Togliere le schede di espansione una alla volta finché la spia 3,3 V_{aux} sulla scheda di sistema non si accende.3. Sostituire la scheda di sistema. <p>OPPURE</p> <p>Premere e mantenere premuto il pulsante di accensione per meno di 4 secondi. Se il LED del disco fisso non diventa verde:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verificare che il sistema sia collegato ad una presa CA funzionante.2. Aprire il coperchio e verificare che il cablaggio del pulsante di accensione sia correttamente collegato alla scheda di sistema.3. Verificare che entrambi i cavi dell'alimentatore siano correttamente collegati alla scheda di sistema.4. Controllare che la spia 3,3 V_{aux} sulla scheda di sistema sia accesa. Se sì, sostituire i cavi del pulsante di accensione.5. Se la spia 3,3 V_{aux} sulla scheda di sistema non è accesa, sostituire l'alimentatore.6. Sostituire la scheda di sistema.

Soluzione dei problemi di alimentazione

Soluzione dei problemi di alimentazione

Problema	Causa	Soluzione
L'alimentatore si spegne in modo intermittente.	Il selettore della linea d'alimentazione sul retro dello chassis del computer non è commutato sulla corretta tensione di linea (115 o 230 V).	Selezionare la tensione CA corretta tramite il selettore.
	L'alimentatore non si accende a causa d'un guasto interno.	Per sostituire l'alimentatore rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.
Il computer si è spento automaticamente e il LED rosso di alimentazione lampeggia due volte, una al secondo, quindi fa una pausa di due secondi.	È intervenuta la protezione termica del processore: La ventola può essere bloccata o non sta funzionando. OPPURE Il dissipatore/gruppo ventola non è collegato bene al processore.	1. Assicurarsi che le ventole del computer non siano bloccate e che la ventola di raffreddamento del processore stia funzionando 2. Aprire il coperchio, premere il pulsante di accensione e vedere se la ventola del processore è in funzione. Se non funziona, verificare che il cavo della ventola sia collegato sulla basetta della scheda di sistema e che la ventola sia posizionata o installata correttamente. 3. Se la ventola è collegata ed installata correttamente, ma non funziona, sostituirla. 4. Riposizionare il dissipatore del processore e verificare che il gruppo ventola sia collegato correttamente. 5. Contattare il rivenditore o un centro assistenza autorizzato.

Soluzione dei problemi di alimentazione *(Continuazione)*

Problema	Causa	Soluzione
Il LED di alimentazione rosso lampeggia una volta ogni due secondi. OPPURE Il LED di alimentazione rosso lampeggia quattro volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	Mancanza di corrente (alimentatore sovraccaricato).	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare che il selettore di tensione, posizionato sul retro dell'alimentatore, sia impostato sulla tensione giusta, che dipende dal paese in cui viene utilizzato il sistema.2. Aprire il coperchio e verificare che il cavo dell'alimentatore a 4 fili sia inserito nel connettore sulla scheda di sistema.3. Per verificare se il problema è provocato da una periferica togliere TUTTE le periferiche collegate (disco fisso, unità floppy, dischi ottici e schede di espansione). Accendere il sistema. Se il sistema entra in modalità POST, spegnerlo e reinstallare una periferica alla volta, ripetendo la procedura finché non si verifica il problema. Sostituire la periferica che provoca il guasto. Continuare ad aggiungere le periferiche una alla volta per verificare che tutte funzionino correttamente.4. Per sostituire l'alimentatore rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.5. Sostituire la scheda di sistema.

Soluzione dei problemi di alimentazione (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Il sistema non si accende e i LED non lampeggiano.	Il sistema non riesce ad accendersi.	<p>Premere e mantenere premuto il pulsante di accensione per meno di 4 secondi. Se il LED del disco fisso diventa verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il selettore di tensione, posizionato sul retro dell'alimentatore, sia impostato sulla tensione giusta, che dipende dal paese in cui viene utilizzato il sistema. 2. Togliere le schede di espansione una alla volta finché la spia 3,3 V_aux sulla scheda di sistema non si accende. 3. Sostituire la scheda di sistema. <p>OPPURE</p> <p>Premere e mantenere premuto il pulsante di accensione per meno di 4 secondi. Se il LED del disco fisso non diventa verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il sistema sia collegato ad una presa CA funzionante. 2. Aprire il coperchio e verificare che il cablaggio del pulsante di accensione sia correttamente collegato alla scheda di sistema. 3. Verificare che entrambi i cavi dell'alimentatore siano correttamente collegati alla scheda di sistema. 4. Controllare che la spia 3,3 V_aux sulla scheda di sistema sia accesa. Se sì, sostituire i cavi del pulsante di accensione. 5. Se la spia 3,3 V_aux sulla scheda di sistema non è accesa, sostituire l'alimentatore. 6. Sostituire la scheda di sistema.

Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti

La seguente tabella elenca alcune cause e soluzioni comuni ai problemi relativi ai dischetti:



Potrebbe essere necessario riconfigurare il computer quando si installano o disinstallano componenti hardware o una seconda unità floppy. Per le istruzioni vedere “Risoluzione dei problemi relativi all’installazione hardware”.

Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti

Problema	Causa	Soluzione
La spia dell’unità floppy resta accesa.	Il dischetto è danneggiato.	In Microsoft Windows 2000 e Microsoft Windows XP fare clic con il pulsante destro del mouse su Start/Avvio , Esplora e selezionare un’unità. Selezionare File > Proprietà > Strumenti . In Controllo errori fare clic su Esegui ScanDisk .
	Il dischetto non è stato inserito correttamente.	Rimuovere il dischetto e inserirlo di nuovo.
	Il pulsante dell’unità non è stato premuto.	Inserire il pulsante dell’unità.
	I file sul dischetto sono danneggiati.	Controllare i dischetti del programma.
	Il cavo dell’unità non è stato collegato correttamente.	Ricollegare il cavo. Verificare che tutti e quattro i pin siano collegati.
Unità inesistente.	Il cavo è allentato.	Riposizionare i cavi dei dati e d’alimentazione dell’unità floppy.
	L’unità rimovibile non è stata inserita correttamente.	Riposizionare l’unità.

Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Unità inesistente. (continuazione)	Si è tentato di installare in modalità hot plug un disco fisso removibile con sicurezza DriveLock abilitata. (Funzione supportata solo su alcuni modelli).	Chiudere Windows e spegnere il computer. Inserire l'unità nel MultiBay, se non è già stata inserita. Accendere il computer.
L'unità a dischetti non è in grado di scrivere su un dischetto.	Il dischetto non è formattato.	Formattare il dischetto.
	Il dischetto è protetto da scrittura.	Utilizzare un altro dischetto o togliere la protezione da scrittura.
	Scrittura su unità errata.	Accertarsi che nell'istruzione del percorso sia stata inserita la lettera dell'unità corretta.
	Sul dischetto non vi è spazio a sufficienza.	Utilizzare un altro dischetto.
	Il controllo di scrittura su dischetto è abilitato.	Utilizzare Computer Setup per verificare le impostazioni per disabilitare la funzione di protezione della memoria.
	Il dischetto è danneggiato.	Sostituire il dischetto danneggiato.
Impossibile formattare il dischetto.	Viene segnalato un supporto non valido.	Durante la formattazione di un dischetto in MS-DOS potrebbe essere necessario specificare la capacità del dischetto. Ad esempio, per formattare un dischetto di 1,44 MB digitare il seguente comando al prompt di MS-DOS: FORMAT A: /F:1440

Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Si è verificato un problema di transazione disco.	La struttura della directory è danneggiata, oppure esiste un problema a livello di file.	In Windows 2000 e Windows XP fare clic con il pulsante destro del mouse su Start/Avvio , Esplora e selezionare un'unità. Selezionare File > Proprietà > Strumenti . In Controllo errori fare clic su Esegui ScanDisk .
L'unità a dischetti non è in grado di leggere un dischetto.	Il dischetto non è formattato.	Formattare il dischetto. <ol style="list-style-type: none"> 1. In Esplora risorse selezionare l'unità (A). 2. Fare clic col pulsante destro del mouse sulla lettera e selezionare Formatta. 3. Selezionare le opzioni di formattazione e fare clic su Avvia per avviare la formattazione del dischetto.
	Dischetto non adatto per quel tipo di unità.	Controllare il tipo di unità utilizzata e usare il giusto tipo di dischetto.
	Si sta leggendo dall'unità sbagliata.	Accertarsi che nell'istruzione del percorso sia stata inserita la lettera dell'unità corretta.
	Il dischetto è danneggiato.	Utilizzare un altro dischetto.
Viene visualizzato il messaggio "Disco di sistema non valido".	Nell'unità è stato inserito un dischetto che non contiene i file di sistema necessari per avviare il computer.	Quando la spia dell'unità si spegne togliere il dischetto e premere la barra spaziatrice . Il computer dovrebbe avviarsi.
	Si è verificato un errore sul dischetto.	Riavviare il computer premendo il pulsante di alimentazione.
Messaggio Disco non di sistema/NTLDR mancante.	Il sistema sta tentando l'avvio da un dischetto non avviabile.	Togliere il dischetto dall'unità.

Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Impossibile avviare da dischetto.	Il dischetto non è avviabile.	Utilizzare un dischetto avviabile.
	L'avvio da dischetto è stato disabilitato in Computer Setup.	Eseguire Computer Setup ed abilitare l'avvio da dischetto Storage (Memorizzazione) > Boot Order (Sequenza di avvio) .
	L'avvio da supporti removibili è stato disabilitato in Computer Setup.	Eseguire Computer Setup ed abilitare l'avvio da supporti removibili in Storage (Memorizzazione) > Storage Options (Opzioni di memorizzazione) .
	Validazione MBR dischetto abilitata.	Eseguire Computer Setup e disabilitare la validazione MBR dischetto (opzione Diskette MBR Validation in Storage (Memorizzazione) > Storage Options (Opzioni di memorizzazione) .

Risoluzione dei problemi relativi all'unità disco rigido

Risoluzione dei problemi relativi al disco fisso

Problema	Causa	Soluzione
Si è verificato un errore sull'unità disco rigido.	Il disco fisso presenta dei settori danneggiati o si è guastato.	Tramite un'apposita utility individuare e bloccare l'uso di settori difettosi. Se necessario, riformattare il disco.
Problema di transazione disco.	La struttura della directory è danneggiata, oppure esiste un problema a livello di file.	In Windows 2000 e Windows XP, fare clic con il pulsante destro del mouse su Start/Avvio , Esplora e selezionare un'unità. Selezionare File > Proprietà > Strumenti . In Controllo errori fare clic su Esegui ScanDisk .
Unità inesistente (identificato).	Il cavo potrebbe essere allentato.	Controllare i collegamenti del cavo.
	Il sistema potrebbe non aver riconosciuto automaticamente una periferica appena installata.	Vedere le istruzioni di riconfigurazione nella sezione "Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware". Se il sistema continua a non riconoscere la nuova periferica verificare se la stessa è elencata in Computer Setup. In caso affermativo si tratta probabilmente d'un problema di driver. In caso contrario si tratta probabilmente d'un problema hardware. Se si tratta di un disco di nuova installazione, avviare Computer Setup e provare ad aggiungere un ritardo POST in Advanced (Avanzate) .

Risoluzione dei problemi relativi al disco fisso (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Unità inesistente (identificato). (continuazione)	L'impostazione dei ponticelli dell'unità potrebbe non essere quella giusta.	Se si tratta di un'unità secondaria appena installata sullo stesso cavo dell'unità primaria verificare che i ponticelli delle due unità siano impostati correttamente.
	Il controller IDE (ATA) del disco è disabilitato in Computer Setup.	Eseguire Computer Setup ed abilitare i controller IDE (ATA) primario e secondario in Storage (Memorizzazione) > Storage Options (Opzioni di memorizzazione) .
	Il disco è lento subito dopo l'accensione.	Eseguire Computer Setup ed aumentare il ritardo POST in Advanced (Avanzate) > Power-On Options (Opzioni di accensione) .
Messaggio Disco non di sistema/NTLDR mancante.	Il sistema cerca di avviarsi da un dischetto non avviabile.	Togliere il dischetto dall'unità.
	Il sistema cerca di avviarsi dal disco fisso, che però potrebbe essere danneggiato.	Introdurre un dischetto avviabile nell'unità floppy e riavviare il computer. Se il disco fisso continua a non essere accessibile anche dopo l'avvio da dischetto e la sicurezza MBR è abilitata è possibile provare a ripristinare l'immagine MBR precedentemente memorizzata. A tal fine entrare in Computer Setup e selezionare Security (Sicurezza) > Restore Master Boot Record (Ripristina record d'avvio principale) .

Risoluzione dei problemi relativi al disco fisso (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Messaggio Disco non di sistema/NTLDR mancante. (continuazione)	File di sistema mancanti o non installati correttamente.	Inserire un dischetto avviabile e riavviare. Verificare che il disco fisso sia partizionato e formattato. Se necessario, installare il file sistema per il sistema operativo appropriato.
	L'avvio da disco fisso è stato disabilitato in Computer Setup.	Eseguire Computer Setup ed abilitare l'avvio da disco fisso nell'elenco Storage (Memorizzazione) > Boot Order (Sequenza di avvio) .
Il secondo disco fisso Ultra ATA non funziona in modo ottimale.	Cavo non adatto per quel tipo di unità.	Installare di nuovo la seconda unità disco rigido Ultra ATA utilizzando un cavo a 80 conduttori. Il cavo a 80 conduttori è standard su alcuni modelli particolari.
	Sullo stesso cavo dati sono collegate unità UATA lente e veloci.	Collegare le unità UATA lente ad un cavo dati separato facente capo al controller IDE (ATA) secondario su piastra.
Il computer non si avvia.	Il disco fisso è danneggiato.	Ascoltare i segnali acustici e osservare i LED sul pannello frontale del computer. Per determinare le possibili cause vedere l'Appendice A, "Messaggi di errore POST". Per informazioni consultare la garanzia.
Il computer sembra bloccato.	Il programma in uso non risponde più ai comandi.	Cercare di eseguire la normale procedura di arresto di Windows. Se non succede nulla premere il pulsante di alimentazione per circa 5 secondi per spegnere il computer. Per riavviare il computer premere un'altra volta il pulsante.

Soluzione di problemi di visualizzazione

Quando si verificano problemi di visualizzazione, è necessario dare uno sguardo alla documentazione fornita insieme al monitor e alle cause e soluzioni comuni elencate nella seguente tabella:

Soluzione dei problemi di visualizzazione

Problema	Causa	Soluzione
Schermo vuoto (nessuna immagine a video).	Il monitor non è acceso e la spia resta spenta.	Accendere il monitor e controllare che la spia sia accesa.
	I collegamenti dei cavi sono sbagliati.	Controllare il collegamento dei cavi dal monitor al computer e quello del cavo di alimentazione.
	È stata installata una utility di cancellazione dello schermo oppure è stata attivata la funzione di risparmio energetico.	Premere un tasto qualsiasi o fare clic sul pulsante del mouse e digitare la password, se è stata impostata.
	La ROM del sistema non è ottimale; il sistema sta funzionando in modalità Blocco di avvio Failsafe (indicata da otto segnali acustici).	Eseguire di nuovo il flash della ROM con un dischetto ROMPaq. Per ulteriori informazioni consultare la sezione dedicata alla ROM con blocco di avvio Failsafe della <i>Guida Desktop Management</i> .
	Viene impiegato un monitor a sincronizzazione fissa che non è in grado di sincronizzarsi alla risoluzione selezionata.	Accertarsi che il monitor abbia la stessa velocità di scansione orizzontale della risoluzione prescelta.
	Il computer è in modalità standby .	Premere il pulsante di alimentazione per uscire dalla modalità standby .



ATTENZIONE: Per riattivare il sistema dalla modalità **standby** non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi. Altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati.

Soluzione dei problemi di visualizzazione (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Schermo vuoto (no video). (continuazione)	Il cavo del monitor è collegato al connettore sbagliato.	Se il computer è dotato sia di connettore grafico integrato sia di connettore della scheda AGP, collegare il cavo del monitor al connettore della scheda AGP nella zona della scheda d'espansione sul retro del computer.
	Le impostazioni del monitor nel computer non sono compatibili con il monitor.	<ol style="list-style-type: none">1. Riavviare il computer e premere F8 durante l'avvio quando si vede il messaggio "Press F8" nell'angolo inferiore destro dello schermo.2. Con i tasti freccia selezionare Enable VGA Mode (Abilita modalità VGA) e premere Invio.3. Nel pannello di controllo di Windows fare doppio clic sull'icona Schermo e selezionare la scheda Impostazioni.4. Utilizzare il cursore per reimpostare la risoluzione.
Il LED rosso lampeggia sei volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette sei segnali acustici.	Errore grafica a monte del video.	<p>Per sistemi con scheda grafica:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Reinstallare la scheda grafica. Accendere il sistema.2. Sostituire la scheda grafica.3. Sostituire la scheda di sistema. <p>Per sistemi con grafica integrata, sostituire la scheda di sistema.</p>
Il monitor non funziona correttamente quando viene attivata la funzione di risparmio energetico.	Un monitor incompatibile è stato utilizzato con la funzione di risparmio energetico attivata.	Disattivare la funzione di risparmio di energetico.

Soluzione dei problemi di visualizzazione (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Caratteri sfocati.	I regolatori di luminosità e di contrasto non sono impostati correttamente.	Impostare i regolatori di luminosità e contrasto del monitor.
	I cavi non sono collegati correttamente.	Controllare che il cavo della grafica sia collegato correttamente alla scheda grafica e al monitor.
Visualizzazione sfocata o impossibilità di selezionare la risoluzione richiesta.	In occasione dell'upgrade della scheda grafica non sono stati caricati i driver corretti.	Installare i driver del video inclusi nel kit di aggiornamento.
	Il monitor non è in grado di visualizzare la risoluzione richiesta.	Cambiare risoluzione.
L'immagine risulta spezzata, sfuggente, tremolante o lampeggiante.	I collegamenti del monitor non sono corretti o il monitor non è regolato correttamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accertarsi che il cavo del monitor sia collegato correttamente al computer. 2. In un sistema a due monitor, o in presenza di un altro monitor nelle vicinanze, accertarsi che i monitor non interferiscano con i rispettivi campi elettromagnetici separandoli l'uno dall'altro. 3. Luci fluorescenti o ventole nelle vicinanze del monitor.
	Il monitor deve essere smagnetizzato.	Smagnetizzare il monitor. Per le istruzioni consultare la documentazione fornita con il monitor.
Dall'interno del monitor CRT provengono vibrazioni o rumori tipo colpi all'accensione.	La bobina di smagnetizzazione del monitor è stata attivata.	Nessuna. È normale che la bobina di smagnetizzazione venga attivata quando il monitor è acceso.

Soluzione dei problemi di visualizzazione (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Dall'interno del monitor CRT provengono rumori tipo clic.	All'interno del monitor sono stati attivati relè elettronici.	Nessuna. Per alcuni monitor è normale emettere un rumore di tipo clic in occasione di accensione o spegnimento, quando entrano o escono dalla modalità standby e quando cambiano risoluzione.
Dall'interno del monitor a schermo piatto provengono rumori di tonalità alta.	Le impostazioni di luminosità e/o contrasto sono eccessive.	Diminuire le impostazioni di luminosità e/o contrasto.
Distorsione; righe, sdoppiamenti o ombre; righe di scorrimento orizzontale; barre verticali indistinte o impossibilità di centrare l'immagine sullo schermo (i monitor a schermo piatto utilizzano solo una connessione d'ingresso VGA analogica).	I circuiti di conversione digitale interni del monitor a schermo piatto potrebbero non essere in grado di interpretare correttamente la sincronizzazione dell'output della scheda grafica.	<ol style="list-style-type: none">1. Selezionare l'opzione di autoregolazione del monitor nel menu a video del monitor.2. Sincronizzare manualmente le funzioni a video di clock e fase di clock. Per scaricare un SoftPaq utile per la sincronizzazione visitare il sito Web di seguito indicato, selezionare il monitor adatto e scaricare SP20930 o SP22333: www.hp.com/support
Alcuni simboli stampati non appaiono corretti.	Il font utilizzato non supporta quel determinato simbolo.	Per individuare e selezionare il simbolo appropriato servirsi della mappa dei caratteri. Fare clic su Avvio > Tutti i programmi > Accessori > Utilità di sistema > Mappa caratteri . Dalla mappa dei caratteri il simbolo può essere copiato direttamente nel documento.


Risoluzione dei problemi audio

Se il computer è dotato di funzioni audio e si verificano problemi relativi all'audio tenere presenti le cause e le soluzioni più comuni indicate nella seguente tabella:


Risoluzione dei problemi audio

Problema	Causa	Soluzione
L'altoparlante o le cuffie non emettono alcun suono.	Il controllo software del volume è basso.	Fare doppio clic sull'icona Volume sulla barra delle applicazioni, verificare che non sia selezionata l'opzione Disattiva e regolare il volume con l'apposito cursore.
	Gli altoparlanti esterni sono spenti.	Accendere gli altoparlanti esterni.
	Gli altoparlanti esterni sono collegati ad una presa audio sbagliata.	Per le istruzioni sul corretto collegamento degli altoparlanti vedere la documentazione della scheda audio.
	Cavo audio scollegato.	Collegare il cavo audio tra il l'unità CD o DVD e la piastra.
	Audio CD digitale non abilitato.	Per abilitare l'audio CD digitale: <ol style="list-style-type: none"> 1. Dal Pannello di controllo selezionare Sistema. 2. Fare clic sulla scheda Hardware quindi sul pulsante Gestione periferiche. 3. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul dispositivo CD/DVD e selezionare Proprietà. 4. Nella scheda Proprietà verificare che sia selezionata l'opzione "Enable digital CD audio for this CD-ROM device" (Abilita audio CD digitale per questa unità CD-ROM).

Risoluzione dei problemi audio (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
L'altoparlante o le cuffie non emettono alcun suono. (continuazione)	Le cuffie o le periferiche collegate al connettore line-out disattivano l'altoparlante interno.	Accendere ed usare le cuffie o gli altoparlanti esterni, se collegati, oppure scollegare cuffie o altoparlanti esterni.
	Il volume è a zero.	<ol style="list-style-type: none">1. Dal Pannello di controllo fare clic su Suoni, Voce e periferiche audio, quindi su Suoni e periferiche audio.2. Deselezionare la casella di controllo Disattiva.
	Il computer è in modalità standby .	Premere il pulsante di alimentazione per uscire dalla modalità standby .
 ATTENZIONE: Per riattivare il sistema dalla modalità standby non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi. Altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati.		
L'altoparlante o le cuffie non emettono alcun suono.	Il computer potrebbe non essere in grado di rilevare il tipo di altoparlanti/cuffie o non è stato inserito l'autorilevamento dell'uscita o della conversione analogico-digitale.	<ol style="list-style-type: none">1. Se si utilizzano altoparlanti digitali dotati di jack stereo e si vuole che il sistema passi automaticamente in digitale, utilizzare un adattatore stereo-mono per inserire correttamente la funzione di rilevamento automatico.

Risoluzione dei problemi audio (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
L'altoparlante o le cuffie non emettono alcun suono. (continuazione)	Il computer potrebbe non essere in grado di rilevare il tipo di altoparlanti/cuffie o non è stato inserito l'autorilevamento dell'uscita o della conversione analogico-digitale. (continuazione)	<p>2. Se non si dispone di un adattatore stereo-mono utilizzare le proprietà della periferica multimediale per commutare manualmente il segnale audio da analogico a digitale.</p> <p>3. Se le cuffie sono dotate di jack mono utilizzare le proprietà della periferica multimediale per commutare il sistema sull'uscita analogica.</p> <p>Per informazioni su come modificare la modalità di uscita audio vedere l'Appendice D, "Impostazione dell'uscita audio analogica/digitale."</p>
<p> Se si seleziona come Output Mode (Modalità di uscita) l'uscita digitale, l'altoparlante interno e quelli analogici esterni non emettono più alcun suono fino a quando non vengono selezionati il rilevamento automatico o l'uscita analogica.</p> <p>Se si seleziona l'uscita analogica, gli altoparlanti digitali esterni non funzionano fino a quando non vengono selezionati il rilevamento automatico o l'uscita digitale.</p> <p>Per ulteriori informazioni vedere l'Appendice D, "Impostazione dell'uscita audio analogica/digitale".</p>		
Il suono viene e va.	Le risorse del processore sono utilizzate da altre applicazioni aperte.	Chiudere tutte le applicazioni che fanno un uso intensivo del processore.
Il computer sembra essere bloccato mentre sta registrando dell'audio.	L'unità disco rigido potrebbe essere piena.	Prima di registrare, verificare che vi sia abbastanza spazio libero su disco fisso. È anche possibile provare a registrare il filo audio in un formato compresso.

Risoluzione dei problemi relativi alla stampante

Se si verificano problemi relativi alla stampante, fare riferimento alla documentazione fornita con la stampante ed alle cause e soluzioni comuni elencate nella seguente tabella.

Risoluzione dei problemi relativi alla stampante

Problema	Causa	Soluzione
La stampante non stampa.	La stampante non è accesa e non è in linea.	Accendere la stampante e accertarsi che vi sia il collegamento.
	I driver della stampante necessari all'applicazione non sono installati.	1. Installare i driver della stampante necessari per l'applicazione. 2. Provare a stampare da DOS: DIR C:\ > [porta stampante] in cui [porta stampante] è l'indirizzo della porta stampante da utilizzare. Se la stampante funziona ricaricare i driver di stampa.
	Se si è collegati in rete, non è stato stabilito un collegamento con la stampante.	Stabilire idonei collegamenti di rete con la stampante.
	Può essersi guastata la stampante.	Eseguire il test di autodiagnosi della stampante
La stampante non si accende.	I cavi non sono stati collegati correttamente.	Ricollegare i cavi e controllare il cavo di alimentazione e la presa dell'impianto elettrico.

Risoluzione dei problemi relativi alla stampante (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
I dati stampati risultano confusi.	I driver della stampante necessari per l'applicazione non sono installati.	Installare i driver della stampante necessari per l'applicazione.
	I cavi non sono stati collegati correttamente.	Ricollegare i cavi.
	Probabile sovraccarico della memoria della stampante.	Resettare la stampante spegnendola per un minuto e riaccendendola.
La stampante non è in linea.	Non c'è carta nel cassetto.	Controllare che il cassetto dei fogli per stampa venga riempito se è vuoto. Selezionare la modalità in linea.


Risoluzione dei problemi relativi a tastiera e mouse

Quando si verificano problemi alla tastiera o al mouse, è necessario dare uno sguardo alla documentazione fornita insieme alle periferiche ed alle cause e soluzioni comuni elencate nella seguente tabella.

Risoluzione dei problemi relativi alla tastiera

Problema	Causa	Soluzione
I comandi e quanto digitato in tastiera non vengono riconosciuti dal computer.	Il connettore della tastiera non è ben collegato.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sul desktop di Windows fare clic su Start. 2. Fare clic su Chiudi sessione. Viene visualizzata la finestra di dialogo Fine della sessione di lavoro. 3. Fare clic su Arresta il sistema. 4. A computer spento ricollegare la tastiera e riavviare il computer.
	Il programma in uso non risponde più ai comandi.	Chiudere la sessione tramite mouse e riavviare il computer.


Risoluzione dei problemi relativi alla tastiera (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
I comandi e quanto digitato in tastiera non vengono riconosciuti dal computer. (continuazione)	La tastiera dev'essere riparata.	Per informazioni consultare la garanzia.
	Il computer è in modalità standby .	Premere il pulsante di alimentazione per uscire dalla modalità standby .
 ATTENZIONE: Per riattivare il sistema dalla modalità standby non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi. Altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati.		
Il cursore non si sposta quando vengono digitati i tasti freccia sul tastierino.	Il tasto Bloc Num potrebbe essere attivato.	Premere il tasto Bloc Num . La spia Bloc Num non dev'essere accesa quando si utilizzano i tasti freccia. Il tasto Bloc Num può essere disattivato (o attivato) in Computer Setup.

Risoluzione dei problemi relativi al mouse

Problema	Causa	Soluzione
Il mouse non risponde o si muove troppo lentamente.	Il connettore del mouse non è ben collegato sul retro del computer.	<p>Chiudere la sessione dalla tastiera.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Premere contemporaneamente i tasti Ctrl ed Esc (o premere il tasto con il logo di Windows) per visualizzare il menu Start. 2. Con i tasti freccia selezionare Chiudi sessione e premere il tasto Invio. 3. Con i tasti freccia selezionare Arresta il sistema e premere il tasto Invio. 4. A computer spento ricollegare il connettore del mouse (o quello della tastiera) e riavviare.

Risoluzione dei problemi relativi al mouse (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Il mouse non risponde o si muove troppo lentamente. (continuazione)	Il programma in uso non risponde più ai comandi.	Chiudere la sessione tramite tastiera e riavviare il computer.
	Il mouse dev'essere riparato.	Per informazioni consultare la garanzia.
	Il computer è in modalità standby .	Premere il pulsante di alimentazione per uscire dalla modalità standby .
 ATTENZIONE: Per riattivare il sistema dalla modalità standby non tenere premuto il pulsante di accensione per più di quattro secondi. Altrimenti, il computer si spegnerà e si perderanno i dati.		
Il mouse si sposta solamente in verticale o in orizzontale.	La pallina del mouse è sporca.	Togliere il coperchio dell'alloggiamento della pallina e pulire con un kit di pulizia in vendita presso i negozi di computer.

Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware

Potrebbe essere necessario riconfigurare il computer quando si installano o disinstallano componenti hardware o una seconda unità floppy. Quando viene installata una periferica Plug and Play, Windows 2000 e Windows XP la riconoscono automaticamente e configurano il computer. In presenza di dispositivi non plug and play è necessario riconfigurare il computer al termine dell'installazione del nuovo hardware. In Windows 2000, selezionare l'icona **Nuovo hardware** nel **Pannello di controllo** (in Windows XP, utilizzare l'icona **Installazione guidata hardware**) e seguire le istruzioni a video.

Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware

Problema	Causa	Soluzione
Un nuovo dispositivo non viene riconosciuto come parte del sistema.	La periferica non è stata installata o collegata correttamente.	Verificare che la periferica sia collegata correttamente e che i pin del cavo o del connettore non siano piegati.
	I cavi della nuova periferica esterna sono allentati o i cavi di alimentazione sono scollegati.	Accertarsi che tutti i cavi siano collegati correttamente e che i pin del cavo o del connettore non siano piegati.
	L'interruttore di alimentazione della nuova periferica è spento.	Spegnere il computer, accendere il dispositivo esterno, quindi riaccendere il computer per integrare il dispositivo nel sistema.
	Quando il sistema ha segnalato le modifiche alla configurazione le stesse non sono state accettate.	Riavviare il computer e seguire le istruzioni per accettare le modifiche.

Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Un nuovo dispositivo non viene riconosciuto come parte del sistema. (continuazione)	È possibile che una scheda Plug and Play non si configuri automaticamente quando viene installata se la configurazione predefinita provoca un conflitto con altre periferiche.	Da Gestione periferiche di Windows 2000 o Windows XP deselezionare le impostazioni automatiche della scheda e scegliere una configurazione base che non provochi conflitti con altre risorse. È anche possibile utilizzare Computer Setup per riconfigurare o disabilitare le periferiche per risolvere il conflitto tra risorse.
Il computer non si avvia.	Per l'espansione di memoria sono stati utilizzati moduli non adatti, oppure sono stati installati nello slot sbagliato.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Per determinare se si stanno utilizzando i moduli di memoria corretti e per verificare che l'installazione è corretta, consultare la documentazione fornita con il sistema. 2. Ascoltare i suoni acustici e osservare i LED sul pannello frontale del computer. Per determinare le possibili cause vedere l'Appendice A, "Messaggi di errore POST". 3. Se non si riesce a risolvere il problema rivolgersi all'assistenza tecnica.


Risoluzione dei problemi relativi all'installazione hardware *(Continuazione)*

Problema	Causa	Soluzione
Il LED rosso lampeggia cinque volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette cinque segnali acustici.	La memoria non è installata correttamente o è danneggiata.	<ol style="list-style-type: none">1. Reinstallare i moduli DIMM. Accendere il sistema.2. Reinstallare i moduli DIMM uno alla volta per isolare quello difettoso.3. Sostituire la memoria di terzi con memoria HP.4. Sostituire la scheda di sistema.
Il LED rosso lampeggia sei volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette sei segnali acustici.	La scheda video non è installata correttamente o è danneggiata, oppure è danneggiata la scheda di sistema.	<p>Per sistemi con scheda grafica:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Reinstallare la scheda grafica. Accendere il sistema.2. Sostituire la scheda grafica.3. Sostituire la scheda di sistema. <p>Per sistemi con grafica integrata, sostituire la scheda di sistema.</p>

Risoluzione dei problemi relativi alla rete

Alcune cause e soluzioni comuni relative ai problemi di rete sono elencate nella seguente tabella. Queste istruzioni non prendono in considerazione i problemi di cablaggio della rete.

Risoluzione dei problemi relativi alla rete

Problema	Causa	Soluzione
La funzione WOL (Wake-on-LAN) non funziona.	La funzione WOL non è abilitata.	Utilizzare l'applicazione di controllo di rete per abilitare la funzione WOL. Consultare la <i>Guida di Desktop Management</i> .
Il driver di rete non trova la scheda di rete.	La scheda di rete è disabilitata.	Eseguire Computer Setup e abilitare la scheda di rete.
	Driver di rete non corretto.	Consultare la documentazione della scheda di rete per individuare il driver da utilizzare o procurarsi un driver aggiornato sul sito della casa produttrice.
La spia di stato del collegamento di rete non si accende o lampeggia.	Non è stata individuata alcuna rete attiva.	Controllare che il cablaggio e le apparecchiature di rete siano collegati correttamente.
 La spia di stato della rete lampeggia quando c'è attività di rete.	La scheda di rete non è stata installata correttamente.	Utilizzare l'applicazione di controllo di rete per verificare il corretto funzionamento della periferica. Consultare la <i>Guida all'uso delle comunicazioni di rete</i> .
	Il driver di rete non è stato caricato correttamente.	Reinstallare il driver di rete. Consultare la <i>Guida all'uso delle comunicazioni di rete</i> .
	Il sistema non è in grado di rilevare automaticamente la rete.	Disabilitare le capacità di rilevamento automatico e forzare il sistema nel modo operativo corretto. Consultare la <i>Guida all'uso delle comunicazioni di rete</i> .

Risoluzione dei problemi relativi alla rete (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
La modalità Diagnostica rileva un guasto.	Il cavo non è collegato bene.	Verificare che il cavo sia correttamente collegato al connettore di rete e che l'altra estremità del cavo sia ben collegata alla periferica giusta.
	Il cavo è collegato al connettore sbagliato.	Verificare che il cavo sia collegato al connettore giusto.
	C'è un problema con il cavo o con una periferica situata all'altra estremità del cavo.	Verificare che il cavo e la periferica all'altra estremità funzionino correttamente.
	L'interrupt della scheda di rete viene condiviso con una scheda di espansione.	Nel menu Advanced (Avanzato) di Computer Setup modificare le impostazioni di risorsa per la scheda.
	La scheda di rete è difettosa.	Rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.
La funzione Diagnostica è stata eseguita, ma il computer non comunica in rete.	I driver di rete non sono stati caricati, o i parametri del driver non corrispondono alla configurazione attuale.	Verificare che i driver di rete siano caricati e che i parametri del driver siano adeguati alla configurazione della scheda di rete. Verificare che siano stati installati il client ed il protocollo di rete corretti.
	La scheda di rete non è configurata per questo computer.	Selezionare l'icona di rete nel Pannello di controllo e configurare il controller di rete.
La scheda di rete si è bloccata quando è stata aggiunta una scheda d'espansione al computer.	L'interrupt della scheda di rete viene condiviso con una scheda di espansione.	Nel menu Advanced (Avanzato) di Computer Setup modificare le impostazioni di risorsa per la scheda.
	La scheda di rete necessita di driver.	Verificare che il driver non sia stato cancellato inavvertitamente durante l'installazione dei driver di una nuova scheda d'espansione.

Risoluzione dei problemi relativi alla rete (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
La scheda di rete si è bloccata quando è stata aggiunta una scheda d'espansione al computer. (continuazione)	La scheda d'espansione installata è una scheda di rete che entra in conflitto con quella su piastra.	Nel menu Advanced (Avanzato) di Computer Setup modificare le impostazioni di risorsa per la scheda.
La scheda di rete si blocca senza una causa apparente.	I file del driver di rete sono danneggiati.	Installare nuovamente i driver di rete utilizzando il CD <i>Restore Plus!</i>
	Il cavo non è collegato bene.	Verificare che il cavo sia correttamente collegato al connettore di rete e che l'altra estremità del cavo sia ben collegata alla periferica giusta.
	La scheda di rete è difettosa.	Rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.
La nuova scheda di rete non avvia il sistema.	La nuova scheda di rete può essere difettosa o non conforme agli standard industriali.	Installare una scheda di rete a norma, funzionante, oppure modificare la sequenza di avvio per avviare il computer da un'altra origine.
Impossibile stabilire il collegamento col server di rete durante l'installazione del sistema remoto	La scheda di rete non è configurata correttamente.	Verificare la connettività di rete, che sia presente un server DHCP e che il server Remote System Installation contenga i driver per la scheda di rete in uso.
L'utility System setup segnala una EEPROM non programmata.	EEPROM non programmata.	Rivolgersi a un centro assistenza autorizzato.

Risoluzione dei problemi relativi alla memoria

Nella tabella seguente sono riportate le cause e le soluzioni più comuni in caso di problemi relativi alla memoria.



ATTENZIONE: Per i sistemi che supportano la memoria ECC, HP non supporta la coabitazione di memoria ECC e non ECC. Altrimenti, il sistema operativo non viene riavviato.

Risoluzione dei problemi relativi alla memoria

Problema	Causa	Soluzione
Il sistema non si avvia o non funziona correttamente dopo l'installazione di moduli di memoria aggiuntivi.	Il modulo di memoria scelto non è quello giusto o non ha una velocità adatta al sistema, oppure il nuovo modulo di memoria non è stato installato correttamente.	Sostituire il modulo con la periferica di standard industriale idonea per il computer.
		Su alcuni modelli non è possibile installare contemporaneamente moduli di memoria ECC e non ECC.
Errore di memoria esaurita.	La memoria non è configurata correttamente.	Utilizzare Gestione periferiche per controllare la configurazione di memoria.
	La memoria è insufficiente per l'esecuzione dell'applicazione.	Consultare la documentazione dell'applicazione per determinare i requisiti di memoria.
Il conteggio della memoria durante il POST non è corretto.	I moduli di memoria non sono installati correttamente.	Controllare che i moduli di memoria siano stati installati correttamente e che siano stati utilizzati i moduli giusti.

Risoluzione dei problemi relativi alla memoria *(Continuazione)*

Problema	Causa	Soluzione
Errore di memoria insufficiente durante il funzionamento.	Sono stati installati troppi programmi TSR (Terminate and Stay Resident).	Cancellare gli eventuali programmi TSR non necessari.
	La memoria è insufficiente per l'esecuzione dell'applicazione.	Controllare i requisiti di memoria per l'applicazione o aggiungere ulteriore memoria al computer.
Il LED rosso lampeggia cinque volte, una al secondo, poi fa una pausa di due secondi e il computer emette cinque segnali acustici.	La memoria non è installata correttamente o è danneggiata.	1. Reinstallare i moduli DIMM. Accendere il sistema.
		2. Reinstallare i moduli DIMM uno alla volta per isolare quello difettoso. 3. Sostituire la memoria di terzi con memoria HP. 4. Sostituire la scheda di sistema.

Risoluzione dei problemi relativi al processore

Nella tabella seguente sono riportate le cause e le soluzioni più comuni in caso di problemi relativi al processore

Risoluzione dei problemi relativi al processore

Problema	Causa	Soluzione
Si nota un deterioramento delle prestazioni.	Il processore è caldo.	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare che l'afflusso d'aria al computer non sia bloccato.2. Verificare che le ventole siano collegate e stiano funzionando correttamente (alcune funzionano solo quando è necessario).3. Assicurarsi che il dissipatore del processore sia installato correttamente.
Il LED di alimentazione rosso è acceso. OPPURE Il LED di alimentazione rosso lampeggia tre volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	Il processore non è posizionato correttamente o non è installato.	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare che il processore sia presente.2. Reinstallare il processore.

Risoluzione dei problemi relativi al CD-ROM e al DVD

Se si verificano problemi relativi al CD-ROM o DVD, fare riferimento alle cause e alle soluzioni comuni elencate nella seguente tabella o alla documentazione fornita con il dispositivo opzionale.

Risoluzione dei problemi relativi a CD-ROM e DVD

Problema	Causa	Soluzione
Il sistema non viene avviato dall'unità CD-ROM o DVD.	L'avvio del CD-ROM o del DVD non è abilitato mediante l'utility di Computer Setup.	Eseguire Computer Setup ed abilitare l'avvio da disco removibile e verificare la configurazione della sequenza d'avvio.
	CD non di avvio nell'unità.	Provare a inserire un CD di avvio nell'unità.
Le unità CD-ROM o DVD non vengono localizzate o il driver non è caricato.	L'unità non è correttamente collegata o configurata.	Consultare la documentazione fornita con la periferica optional.
Un film non viene riprodotto nell'unità DVD.	Il film potrebbe essere localizzato per un paese diverso.	Consultare la documentazione fornita con l'unità DVD.
	Non è installato un software di decodifica.	Installare un software di decodifica.
Impossibile espellere il CD (cassetto).	Il CD non è sistemato correttamente nell'unità.	Spegnere il computer ed introdurre un oggetto a punta sottile nel foro d'espulsione d'emergenza, esercitando una decisa pressione. Lentamente, estrarre il vassoio dall'unità tirandolo completamente fuori, quindi togliere il CD.
Le unità CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM, o DVD-R/RW non riescono a leggere il disco o impiegano troppo tempo ad avviarsi.	Il CD è stato introdotto capovolto.	Reintrodurre il CD con l'etichetta verso l'alto.

Risoluzione dei problemi relativi a CD-ROM e DVD (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Le unità CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM, o DVD-R/RW non riescono a leggere il disco o impiegano troppo tempo ad avviarsi. (continuazione)	Le unità DVD-ROM impiegano più tempo a partire perché devono determinare il tipo di media da riprodurre (audio o video).	Aspettare almeno 30 secondi per consentire all'unità DVD-ROM di determinare il tipo di media da riprodurre. Se il disco non si avvia dopo tale periodo leggere le ulteriori soluzioni di questa sezione.
	Il CD o il DVD sono sporchi.	Pulire il disco con l'apposito kit in vendita presso i negozi di computer.
	Windows non rileva l'unità CD-ROM o DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none">1. Utilizzare Gestione periferiche per togliere o disinstallare il dispositivo in questione.2. Riavviare il computer per far sì che Windows rilevi l'unità CD-ROM o DVD-ROM.
È difficile o impossibile masterizzare CD audio.	Il disco non è adatto o è di cattiva qualità.	<ol style="list-style-type: none">1. Provare a registrare a velocità minore.2. Verificare che il disco utilizzato vada bene per il masterizzatore in uso.3. Provare con un disco di un'altra marca o di un altro tipo. La qualità dei dischi varia decisamente da una casa produttrice all'altra.

Risoluzione dei problemi relativi ai dischetti

Nella tabella seguente sono riportate le cause e le soluzioni più comuni in caso di problemi DiskOnKey.

Risoluzione dei problemi DiskOnKey

Problema	Causa	Soluzione
DiskOnKey non viene visualizzato come lettera di unità in XP.	Dopo l'ultima unità fisica non sono disponibili lettere.	Modificare la lettera dell'unità predefinita per DiskOnKey in Windows XP.
Il computer si avvia da DOS dopo aver realizzato un DiskOnKey avviabile.	DiskOnKey è avviabile.	Installare il DiskOnKey dopo l'avvio del sistema operativo.

Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet

In caso di problemi di accesso ad Internet rivolgersi al provider o ricercare nella tabella seguente le cause e le soluzioni più comuni.

Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet

Problema	Causa	Soluzione
Impossibile collegarsi a Internet.	L'account col provider non è impostato correttamente.	Verificare le impostazioni di connessione a Internet o rivolgersi al provider.
	Il modem non è stato installato correttamente.	Ricollegare il modem. Consultare la documentazione di installazione rapida per accertarsi che le connessioni siano corrette.
	Il browser non è stato configurato correttamente.	Verificare che il browser sia stato installato e configurato per funzionare con il provider.
	Modem via cavo/DSL non collegato.	Collegare il modem. Si deve vedere il LED di alimentazione acceso sulla parte anteriore del modem.

Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Impossibile collegarsi a Internet. (continuazione)	Il servizio via cavo/DSL non è disponibile o ha subito interruzioni per le cattive condizioni atmosferiche.	Riprovare a collegarsi ad Internet più tardi o contattare il provider (se il servizio via cavo/DSL funziona regolarmente, il LED "cavo" sulla parte anteriore del modem via cavo/DSL deve essere acceso.)
	Il cavo CAT5 10/100 è scollegato.	Collegare il cavo CAT5 10/100 tra il modem via cavo e il connettore RJ-45 del computer (se la connessione è corretta, il LED "PC" sulla parte anteriore del modem via cavo/DSL deve essere acceso).
	Indirizzo IP non configurato correttamente.	Richiedere al provider l'indirizzo IP corretto.
	Cookie corrotti. (I "cookie" sono elementi che i server Web possono memorizzare temporaneamente nel browser, il che è utile perché in tal modo il browser ricorda alcune particolari informazioni che il server Web può recuperare in seguito).	<p>Windows 2000</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare Start > Impostazioni > Pannello di controllo.2. Fare doppio clic su Opzioni Internet.3. Nella scheda Generale fare clic sul pulsante Elimina cookie. <p>Windows XP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare Start > Pannello di controllo.2. Fare doppio clic su Opzioni Internet.3. Nella scheda Generale fare clic sul pulsante Elimina cookie.

Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Impossibile avviare automaticamente i programmi Internet.	Per avviare alcuni programmi occorre prima effettuare l'accesso tramite il provider.	Effettuare l'accesso e avviare il programma.
Internet impiega troppo tempo per scaricare i siti Web.	Il modem non è stato installato correttamente.	<p>Verificare che la velocità del modem e la porta seriale siano corrette.</p> <p>Windows 2000</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare Start > Impostazioni > Pannello di controllo.2. Fare doppio clic su Sistema.3. Fare clic sulla scheda Hardware.4. Nella zona Gestione periferiche fare clic sul pulsante Gestione periferiche.5. Fare doppio clic su Porte (COM e LPT).6. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla porta COM utilizzata dal modem quindi fare clic su Proprietà.7. In Stato periferica verificare che il modem funzioni correttamente.8. In Utilizzo periferica verificare che il modem sia abilitato.9. Se vi sono altri problemi fare clic sul pulsante Risoluzione problemi e seguire le istruzioni a video.

Risoluzione dei problemi di accesso ad Internet (Continuazione)

Problema	Causa	Soluzione
Internet impiega troppo tempo per scaricare i siti Web. (continuazione)	Il modem non è stato installato correttamente. (continuazione)	<p>Verificare che la velocità del modem e la porta seriale siano corrette. (continuazione)</p> <p>Windows XP</p> <ol style="list-style-type: none">1. Selezionare Start > Pannello di controllo.2. Fare doppio clic su Sistema.3. Fare clic sulla scheda Hardware.4. Nella zona Gestione periferiche fare clic sul pulsante Gestione periferiche.5. Fare doppio clic su Porte (COM e LPT).6. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla porta COM utilizzata dal modem quindi fare clic su Proprietà.7. In Stato periferica verificare che il modem funzioni correttamente.8. In Utilizzo periferica verificare che il modem sia abilitato.9. Se vi sono altri problemi fare clic sul pulsante Risoluzione problemi e seguire le istruzioni a video.

Risoluzione dei problemi relativi al software

La maggior parte dei problemi al software viene causata dai seguenti fattori:

- L'applicazione non è stata installata o configurata nel modo corretto.
- La memoria disponibile è insufficiente ad eseguire l'applicazione.
- Si è verificato un conflitto tra le applicazioni.
- Accertarsi che siano stati installati i driver necessari.
- Se è installato un sistema operativo diverso da quello installato di fabbrica, verificare che sia supportato dal sistema in uso.

Dove possibile, eseguire l'utility Configuration Record per determinare se sono state effettuate modifiche al software; tali modifiche potrebbero essere la causa del problema. Per ulteriori informazioni consultare la *Guida di Desktop Management* nel CD *Documentation Library*.

In caso di problemi software vedere le soluzioni applicabili nella seguente tabella.

Risoluzione di problemi software

Problema	Causa	Soluzione
Il computer non si avvia.	I file di sistema potrebbero essersi danneggiati.	Ascoltare i suoni acustici e osservare i LED sul pannello frontale del computer. Per determinare le possibili cause vedere l'Appendice A, "Messaggi di errore POST". Per informazioni consultare il kit di ripristino o la garanzia.
Viene visualizzato un messaggio d'errore del tipo "Operazione non valida".	Il software in uso non è certificato Microsoft per la versione di Windows installata.	Verificare che il software sia certificato da Microsoft per la versione di Windows installata (consultare la documentazione contenuta nella confezione del programma).
	I file di configurazione sono danneggiati.	Se possibile, salvare i dati, chiudere i programmi e riavviare il computer.

Come contattare l'assistenza clienti

Per ricevere assistenza rivolgersi ai concessionari o ai rivenditori autorizzati. Per individuare quelli di zona visitare www.hp.com.



Quando si porta il computer da un rivenditore autorizzato, un concessionario o centro assistenza, ricordarsi di fornire le password di configurazione e di accensione, se impostate.

Messaggi di errore POST

Questa appendice elenca i codici d'errore, i messaggi d'errore e le varie spie e sequenze di suoni che si possono incontrare durante l'autotest all'accensione (POST, Power-On Self-Test) o il riavvio del computer, ed indica la sorgente probabile del problema e quali misure adottare per risolvere la condizione di errore.

La modalità POST Message Disabled (Messaggi POST disabilitati) elimina la maggior parte dei messaggi di sistema durante il POST, quali i messaggi di calcolo della memoria e quelli che non sono espressamente messaggi d'errore. Se si verifica un errore POST, lo schermo visualizzerà il messaggio di errore. Per passare manualmente alla modalità messaggi POST attivati durante il POST premere un tasto qualsiasi (tranne **F10** o **F12**). La modalità predefinita è Messaggio POST disattivato.

La velocità con cui il computer carica il sistema operativo e la durata del test vengono determinati dalla selezione della modalità POST.

Quick Boot (Avvio rapido) è un procedimento rapido di avvio non in grado di eseguire tutti i test a livello del sistema, come il test di memoria. Full Boot (Avvio completo) esegue tutti i test di sistema basati su ROM e quindi richiede più tempo per il completamento.

Full Boot (Avvio completo) potrebbe anche essere abilitato all'esecuzione ogni 30 giorni su base regolarmente programmata, per stabilire la quale occorre riconfigurare il computer in modalità Full Boot Every x Days (Avvio completo ogni x giorni) tramite Computer Setup.



Per ulteriori informazioni su Computer Setup vedere la *Guida dell'utilità Computer Setup (F10)* nel CD *Documentation Library*.

Codici numerici POST e messaggi di testo

Questa sezione tratta degli errori POST ai quali sono associati codici numerici. La sezione contiene inoltre informazioni su eventuali messaggi di testo che si possono incontrare in fase di POST.



Quando un messaggio di testo POST appare a video il computer emette un segnale acustico.

Codici numerici e messaggi di testo

Codice/ Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
101-Option ROM Error (Errore della ROM opzionale)	Checksum della ROM di sistema o della ROM opzionale della scheda di espansione.	<ol style="list-style-type: none">1. Verificare la ROM corretta.2. Se necessario, eseguire un flash della ROM.3. Se è stata aggiunta recentemente una scheda di espansione, toglierla e vedere se il problema persiste.4. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.")5. Se il messaggio scompare, potrebbe essersi verificato un problema con la scheda di espansione.6. Sostituire la scheda di sistema.
102-System Board Failure (Errore della scheda di sistema)	DMA o timer.	<ol style="list-style-type: none">1. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.")2. Rimuovere le schede di espansione.3. Sostituire la scheda di sistema.
103-System Board Failure (Errore della scheda di sistema)	DMA o timer.	<ol style="list-style-type: none">1. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.")2. Rimuovere le schede di espansione.3. Sostituire la scheda di sistema.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/ Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
150-SafePost Active (SafePost attivo)	Una scheda di espansione PCI non risponde.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riavviare il computer. 2. Disabilitare SafePost. 3. Se la scheda di espansione non risponde, sostituirla.
162-System Options Not Set (Opzioni del sistema non impostate)	<p>Configurazione non corretta.</p> <p>La batteria RTC (orologio a tempo reale) dovrebbe essere sostituita.</p>	<p>Eseguire Computer Setup.</p> <p>Reimpostare la data e l'ora in Pannello di controllo. Se il problema persiste sostituire la batteria RTC. Consultare la <i>Guida di riferimento hardware</i> per le indicazioni su come installare una nuova batteria, oppure rivolgersi a un concessionario o ad un rivenditore autorizzato per la sostituzione della batteria RTC.</p>
163-Time & Date Not Set (Data e ora non impostate)	<p>Data ed ora non corrette nella memoria di configurazione.</p> <p>La batteria RTC (orologio a tempo reale) dovrebbe essere sostituita.</p>	<p>Resettare data e ora dal Pannello di controllo (per aggiornare data ed ora RTC può essere utilizzata anche Computer Setup). Se il problema persiste sostituire la batteria RTC. Consultare la <i>Guida di riferimento hardware</i> per le indicazioni su come installare una nuova batteria, oppure rivolgersi a un concessionario o ad un rivenditore autorizzato per la sostituzione della batteria RTC.</p>
	Il ponticello CMOS potrebbe non essere correttamente installato.	Verificare il corretto posizionamento del ponticello CMOS (se possibile).

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/ Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
164-Memory Size Error (Errore dimensioni della memoria)	Configurazione della memoria non corretta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire Computer Setup o le utility di Microsoft Windows. 2. Assicurarsi che i moduli di memoria siano correttamente installati. 3. Se è stata aggiunta memoria di terzi, provare ad utilizzare solo memoria HP. 4. Verificare che il tipo di modulo di memoria sia quello giusto.
183-Invalid Processor Jumper Setting (Impostazione del ponticello del processore non corretta)	Ponticello della scheda di sistema non correttamente impostato.	Reimpostare i ponticelli della scheda di sistema in modo tale che corrispondano alle velocità del processore e del bus (selezionare i modelli).
201-Memory Error (Errore di memoria)	Errore RAM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire Computer Setup o le utility di Windows. 2. Assicurarsi che i moduli di memoria e di continuità siano stati installati correttamente. 3. Verificare che il tipo di modulo di memoria sia quello giusto. 4. Togliere e sostituire i moduli della memoria uno alla volta per isolare quelli difettosi. 5. Sostituire i moduli difettosi. 6. Se l'errore persiste dopo aver sostituito i moduli della memoria, sostituire la scheda di sistema.
202-Memory Type Mismatch (Tipo di memoria non corrispondente)	I moduli di memoria non corrispondono l'un con l'altro.	Sostituire i moduli di memoria con i gruppi corrispondenti.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/ Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
207-ECC Corrected Single Bit Errors in Memory Module Socket(s) y, y, ... (Errori ECC sul singolo bit corretti in zoccoli del modulo di memoria y, y, ...)	Errore ECC sul singolo bit.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il tipo di modulo di memoria sia quello giusto. 2. Provare con un altro zoccolo della memoria. 3. Sostituire il modulo di memoria se il problema persiste.
212-Failed Processor (Processore guasto)	Il processore non è riuscito ad eseguire l'inizializzazione.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riposizionare il processore nello zoccolo corrispondente. 2. Se il processore non risponde, sostituirlo.
213-Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X, ... (Modulo di memoria incompatibile in zoccoli di memoria X, X, ...)	Un modulo di memoria, nello zoccolo di memoria identificato dal messaggio di errore, non possiede critiche informazioni SPD o è incompatibile con il chip integrato.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il tipo di modulo di memoria sia quello giusto. 2. Provare con un altro zoccolo della memoria. 3. Sostituire DIMM con un modulo conforme allo standard SPD.
214-Memory Device Failure (Guasto del dispositivo di memoria) Codice di errore: XX, Memory Module Socket(s): (XX, Zoccoli per moduli di memoria:) XX	Si è verificato uno specifico errore in un dispositivo di memoria installato nello zoccolo identificato.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il tipo di modulo di memoria sia quello giusto. 2. Provare con un altro zoccolo della memoria. 3. Sostituire il modulo di memoria se il problema persiste.
301-KeyBoard Error (Errore di tastiera)	Guasto al livello della tastiera.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricollegare la tastiera con il computer spento. 2. Controllare se i pin del connettore sono piegati o mancanti. 3. Assicurarsi che nessun tasto sia premuto. 4. Sostituire la tastiera.

Codici numerici e messaggi di testo *(Continuazione)*

Codice/ Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
303-Keyboard Controller Error (Errore del controller della tastiera)	Controller tastiera scheda di I/O.	1. Ricollegare la tastiera con il computer spento. 2. Sostituire la scheda di sistema.
304-Keyboard or System Unit Error (Errore tastiera o unità di sistema)	Guasto al livello della tastiera.	1. Ricollegare la tastiera con il computer spento. 2. Assicurarsi che nessun tasto sia premuto. 3. Sostituire la tastiera. 4. Sostituire la scheda di sistema.
401-Parallel Port 1 Address Assignment Conflict (Conflitto di assegnazione indirizzi porta parallela 1)	L'indirizzo IRQ è in conflitto con un altro dispositivo.	Reimpostare l'IRQ.
402-Parallel Port 2 Address Assignment Conflict (Conflitto assegnazione indirizzo porta parallela 2)	L'indirizzo IRQ è in conflitto con un altro dispositivo.	Reimpostare l'IRQ.
403-Parallel Port 3 Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzi porta parallela 3)	L'indirizzo IRQ è in conflitto con un altro dispositivo.	Reimpostare l'IRQ.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/ Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
404-Parallel Port Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzi su porta parallela)	Le porte esterne ed interne sono state assegnate alla porta parallela X.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rimuovere le schede di espansione di tutte le porte parallele. 2. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 3. Riconfigurare le risorse di scheda e/o eseguire Computer Setup.
410-Audio Interrupt Conflict (Conflitto di interrupt audio)	L'indirizzo IRQ è in conflitto con un altro dispositivo.	Reimpostare l'IRQ.
411-Network Interface Card Interrupt Conflict (Conflitto di interrupt della scheda di interfaccia di rete)	L'indirizzo IRQ è in conflitto con un altro dispositivo.	Reimpostare l'IRQ.
501-Display Adapter Failure (Guasto all'adattatore del display)	Controller per video grafico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reimpostare la scheda grafica (se possibile). 2. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 3. Verificare che il monitor sia collegato ed acceso. 4. Sostituire il controller grafico.
510-Splash Screen Image Corrupted (Immagine videata iniziale danneggiata)	Errori nell'immagine della videata iniziale.	Installare l'ultima versione ROMPaq per ripristinare l'immagine.
511-CPU, CPUA, or CPUB Fan not Detected (Ventola CPU, CPUA o CPUB non rilevata)	Ventola CPU scollegata o funzionamento difettoso.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riposizionare la ventola. 2. Sostituire la ventola.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/ Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
512-Chassis, Rear Chassis, or Front Chassis Fan not detected (Ventola chassis, chassis posteriore o chassis frontale non rilevata)	Ventole chassis, chassis posteriore o chassis frontale non collegate o funzionamento difettoso.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riposizionare le ventole. 2. Sostituire le ventole.
514-CPU or Chassis Fan not Detected (Ventola CPU o chassis non rilevata)	Ventola CPU o chassis non collegata o funzionamento difettoso.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riposizionare la ventola. 2. Sostituire la ventola.
601-Diskette Controller Error (Errore controller floppy)	La circuiteria del controller del dischetto o dell'unità floppy non è corretta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire Computer Setup. 2. Controllare e/o sostituire i cavi. 3. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 4. Sostituire l'unità a dischetti. 5. Sostituire la scheda di sistema.
602-Diskette Boot Record Error (Errore del record concernente l'avviamento da dischetto)	Il dischetto nell'unità A non in grado di avviare il sistema.	Sostituire il dischetto.
605-Diskette Drive Type Error (Errore connesso al tipo di unità a dischetti)	Tipo di unità non corrispondente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire Computer Setup. 2. Scollegare gli altri dispositivi di controller del dischetto (dispositivi a nastro). 3. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.")

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/ Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
610-External Storage Device Failure (Guasto del dispositivo di memorizzazione esterno)	Unità a nastro esterna non collegata.	Reinstallare l'unità a nastro o premere F1 e lasciar riconfigurare il sistema senza l'unità.
611-Primary Floppy Port Address Assignment Conflict (Conflitto di assegnazione indirizzo di porta floppy primaria)	Errore di configurazione.	Eseguire Computer Setup.
612-Secondary Floppy Port Address Assignment Conflict (Conflitto di assegnazione indirizzo porta floppy secondaria)	Errore di configurazione.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eseguire Computer Setup. 2. Estrarre le schede di espansione. 3. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.")
660-Display cache is detected unreliable (La cache del display non è affidabile)	La cache del display del controller della grafica integrato non funziona correttamente e sarà disattivata.	Sostituire la scheda del sistema se il degrado anche minimo delle prestazioni della grafica fosse inaccettabile.
912- Computer Cover Has Been Removed Since Last System Startup (Il coperchio del computer è stato tolto dall'ultimo avvio del sistema)	Il coperchio del computer è stato tolto dall'ultimo avvio del sistema.	Non occorre nessuna azione correttiva.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/ Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
914-Hood Lock Coil is not Connected (La bobina di blocco del coperchio non è collegata)	Il meccanismo della chiusura Smart Cover manca, o non è collegato correttamente.	1. Ricollegare o sostituire il meccanismo di blocco. 2. Riposizionare o sostituire il meccanismo di blocco.
916-Thermal Sensor from Processor Heatsink is not Connected (Il sensore termico del dissipatore termico del processore non è collegato)	Il cavo del dissipatore termico del processore non è collegato alla scheda del sistema.	Riposizionare o sostituire il cavo del dissipatore termico del processore sulla scheda di sistema.
917-Expansion Riser not Detected (Scheda di espansione verticale non rilevata)	La scheda di espansione verticale non è stata collocata o installata.	Installare la scheda di espansione verticale se manca, o rimuoverla e ricollocarla per assicurare un collegamento corretto.
919-Front Panel, Multi-Port, and/or Multi-Bay Riser(s) not Detected (Schede di espansione verticali pannello frontale, multi-porta e/o multi-alloggiamento non rilevate). Unplug Machine and Install Riser(s) (Scollegare la macchina ed installare le schede).	La scheda di espansione verticale è stata tolta o non è stata reinstallata correttamente nel sistema.	Reinstallare la scheda di espansione verticale.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/ Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
1151-Serial Port A Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzo sulla porta seriale A)	Entrambe le porte seriali esterne ed interne sono assegnate a COM1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rimuovere tutte le schede di espansione della porta seriale. 2. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 3. Riconfigurare le risorse di scheda e/o eseguire Computer Setup o le utility di Windows.
1152-Serial Port B Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzo sulla porta seriale B)	Entrambe le porte seriali esterne ed interne sono assegnate a COM2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rimuovere tutte le schede di espansione della porta seriale. 2. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 3. Riconfigurare le risorse di scheda e/o eseguire Computer Setup o le utility di Windows.
1155-Serial Port Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzo sulla porta seriale)	Entrambe le porte seriali esterne ed interne sono assegnate allo stesso IRQ.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rimuovere tutte le schede di espansione della porta seriale. 2. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.") 3. Riconfigurare le risorse di scheda e/o eseguire Computer Setup o le utility di Windows.
1201-System Audio Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzo per l'audio del sistema)	L'indirizzo IRQ del dispositivo è in conflitto con un altro dispositivo.	Reimpostare l'IRQ.

Codici numerici e messaggi di testo *(Continuazione)*

Codice/ Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
1202-MIDI Port Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzi sulla porta MIDI)	L'indirizzo IRQ del dispositivo è in conflitto con un altro dispositivo.	Reimpostare l'IRQ.
1203-Game Port Address Conflict Detected (Rilevato conflitto di indirizzi sulla porta giochi)	L'indirizzo IRQ del dispositivo è in conflitto con un altro dispositivo.	Reimpostare l'IRQ.
1720-SMART Hard Drive Detects Imminent Failure (L'unità disco rigido SMART ha rilevato un guasto imminente)	L'unità disco rigido sta per guastarsi. (Alcune unità disco rigido hanno una correzione firmware che ripara un messaggio di errore scorretto.)	<ol style="list-style-type: none">1. Determinare se il disco fisso invia un messaggio di errore corretto. Se possibile, eseguire il test Drive Protection System.2. Applicare una correzione firmware se possibile. (Vedere www.hp.com/support).3. Eseguire un backup dei dati e sostituire l'unità disco rigido.
1782-Disk Controller Failure (Errore del controller del disco)	Errore di circuiteria dell'unità disco rigido.	<ol style="list-style-type: none">1. Eseguire Computer Setup.2. Azzerare il CMOS. (Vedere Appendice B, "Sicurezza password e reset CMOS.")3. Verificare le impostazioni del ponticello e la posizione del cavo.4. Eseguire la diagnostica dell'unità disco rigido.5. Scollegare le unità aggiuntive.6. Se possibile, eseguire il test Drive Protection System.7. Sostituire l'unità disco rigido.8. Sostituire la scheda di sistema.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/ Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
1800-Temperature Alert (Allarme temperatura)	La temperatura interna supera le specifiche.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che le ventole del computer non siano bloccate e che la ventola di raffreddamento del processore stia funzionando. 2. Verificare la selezione della velocità del processore. 3. Sostituire il processore. 4. Sostituire la scheda di sistema.
1801-Microcode Patch Error (Errore patch microcode)	Il processore non è supportato dal BIOS della ROM.	Aggiornare il BIOS alla versione corretta.
1998-Master Boot Record has been lost. (L'MBR è danneggiato)	La copia Master Boot Record salvata in precedenza è danneggiata.	Eseguire Computer Setup e salvare l'MBR del disco d'avvio corrente.
1999-Master Boot Record has changed. (L'MBR è cambiato)	L'MBR corrente non coincide con la copia precedentemente salvata.	Procedere con estrema cautela. L'MBR potrebbe essere stato aggiornato a seguito delle normali attività di manutenzione del disco (disk manager, fdisk, o format). Ripristinando l'MBR precedente in questi casi si potrebbe avere perdita di dati. Se si è sicuri che le modifiche all'MBR non siano intenzionali e siano indesiderate (es. provocate da virus), eseguire Computer Setup e ripristinare la copia dell'MBR precedente. Altrimenti eseguire Computer Setup e disabilitare la sicurezza MBR o salvare l'MBR del disco d'avvio corrente.
2000-Master Boot Record Hard Drive has changed. (Il disco fisso con l'MBR è cambiato)	Il disco fisso d'avvio corrente non è lo stesso in uso quando era stata abilitata la sicurezza MBR.	Eseguire Computer Setup e disabilitare la sicurezza MBR o salvare l'MBR del disco d'avvio corrente.

Codici numerici e messaggi di testo (Continuazione)

Codice/ Messaggio	Causa probabile	Azione correttiva consigliata
Numero di serie elettronico non valido.	Il numero di serie elettronico è stato danneggiato.	<ol style="list-style-type: none">1. Eseguire Computer Setup. Se Computer Setup possiede già dei dati nel campo o non si riesce ad immettere il numero di serie, scaricare ed eseguire SP5572.EXE (SNZERO.EXE) da www.hp.com.2. Eseguire Computer Setup e provare ad immettere il numero di serie in Security, System ID (Sicurezza, ID di sistema), quindi memorizzare le modifiche.
Errore bit multiplo ECC rilevato in un modulo di memoria.	Il chipset ha rilevato più bit difettosi in quadword di 64 bit dell'array di memoria.	Sostituire il modulo di memoria.
Controllo di parità 2.	Errore RAM di parità.	Eseguire Computer Setup e le utility della diagnostica.

LED tastiera diagnostica, LED pannello anteriore e codici segnali acustici

In questa sezione vengono presentati i codici dei LED del pannello frontale e dei segnali acustici che possono verificarsi prima o durante il POST ai quali non è necessariamente associato un codice di errore o un messaggio di testo.



Se si vedono LED lampeggianti su una tastiera PS/2, osservare quelli sul pannello frontale del computer e ricercare nella seguente tabella i codici relativi ai LED sul pannello frontale.



Le azioni consigliate nella seguente tabella sono elencate nell'ordine nel quale dovrebbero essere eseguite.

LED pannello frontale diagnostica e codici segnali acustici

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione verde è acceso.	Nessuno	Il computer è acceso.	Nessuno
Il LED di alimentazione verde lampeggia ogni due secondi.	Nessuno	Computer in modalità "Suspend to RAM" (solo su alcuni modelli) o "Suspend".	Nessuno
Il LED di alimentazione verde lampeggia quattro volte, una al secondo.	Nessuno	Computer in modalità "Suspend to Disk" o "Hibernate".	Nessuno

LED pannello frontale diagnostica e codici segnali acustici (Continuazione)

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione rosso lampeggia due volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	Nessuno	È intervenuta la protezione termica del processore: La ventola può essere bloccata o non sta funzionando. OPPURE Il dissipatore/gruppo ventola non è collegato bene al processore.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assicurarsi che le ventole del computer non siano bloccate e che la ventola di raffreddamento del processore stia funzionando 2. Aprire il coperchio, premere il pulsante di accensione e vedere se la ventola del processore è in funzione. Se non funziona, verificare che il cavo della ventola sia collegato sulla basetta della scheda di sistema. e che la ventola sia posizionata o installata correttamente. 3. Se la ventola è collegata ed installata correttamente, ma non funziona, sostituirla. 4. Riposizionare il dissipatore del processore e verificare che il gruppo ventola sia collegato correttamente. 5. Contattare il rivenditore o un centro assistenza autorizzato.
Il LED di alimentazione rosso è acceso. OPPURE Il LED di alimentazione rosso lampeggia tre volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	Nessuno	Processore non installato (non indicatore di processore danneggiato).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il processore sia presente. 2. Reinstallare il processore.

LED pannello frontale diagnostica e codici segnali acustici *(Continuazione)*

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione rosso lampeggia una volta ogni 2 secondi. OPPURE Il LED di alimentazione rosso lampeggia quattro volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	Nessuno	Mancanza di corrente (alimentatore sovraccaricato).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il selettore di tensione, posizionato sul retro dell'alimentatore, sia impostato sulla tensione giusta, che dipende dal paese in cui viene utilizzato il sistema. 2. Aprire il coperchio e verificare che il cavo dell'alimentatore a 4 fili sia inserito nel connettore sulla scheda di sistema. 3. Per verificare se il problema è provocato da una periferica togliere TUTTE le periferiche collegate (disco fisso, unità floppy, dischi ottici e schede di espansione). Accendere il sistema. Se il sistema entra in modalità POST, spegnerlo e reinstallare una periferica alla volta, ripetendo la procedura finché non si verifica il problema. Sostituire la periferica che provoca il guasto. Continuare ad aggiungere le periferiche una alla volta per verificare che tutte funzionino correttamente. 4. Sostituire l'alimentatore. 5. Sostituire la scheda di sistema.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia cinque volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	5	Errore memoria a monte del video	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinstallare i moduli DIMM. Accendere il sistema. 2. Reinstallare i moduli DIMM uno alla volta per isolare quello difettoso. 3. Sostituire la memoria di terzi con memoria HP. 4. Sostituire la scheda di sistema.

LED pannello frontale diagnostica e codici segnali acustici *(Continuazione)*

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il LED di alimentazione rosso lampeggia sei volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	6	Errore grafica a monte del video.	Per sistemi con scheda grafica: <ol style="list-style-type: none">1. Reinstallare la scheda grafica. Accendere il sistema.2. Sostituire la scheda grafica.3. Sostituire la scheda di sistema. Per sistemi con grafica integrata, sostituire la scheda di sistema.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia sette volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	7	Errore della scheda di sistema (la ROM ha individuato un guasto a monte del video).	Sostituire la scheda di sistema.
Il LED di alimentazione rosso lampeggia otto volte, una al secondo, e fa una pausa di due secondi.	8	ROM non valida a causa di un checksum non corretto.	<ol style="list-style-type: none">1. Eseguire di nuovo il flash della ROM con un dischetto ROMPaq. Vedere la sezione "Flash della ROM" della <i>Guida di Desktop Management</i>.2. Sostituire la scheda di sistema.

LED pannello frontale diagnostica e codici segnali acustici (Continuazione)

Attività	Segnali acustici	Causa possibile	Azione correttiva consigliata
Il sistema non si accende e i LED non lampeggiano.	Nessuno	Il sistema non riesce ad accendersi.	<p>Premere e mantenere premuto il pulsante di accensione per meno di 4 secondi. Se il LED del disco fisso diventa verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il selettore di tensione, posizionato sul retro dell'alimentatore, sia impostato sulla tensione giusta, che dipende dal paese in cui viene utilizzato il sistema. 2. Togliere le schede di espansione una alla volta finché la spia 3,3 V_{aux} sulla scheda di sistema non si accende. 3. Sostituire la scheda di sistema. <p>OPPURE</p> <p>Premere e mantenere premuto il pulsante di accensione per meno di 4 secondi. Se il LED del disco fisso non diventa verde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare che il sistema sia collegato ad una presa CA funzionante. 2. Aprire il coperchio e verificare che il cablaggio del pulsante di accensione sia correttamente collegato alla scheda di sistema. 3. Verificare che entrambi i cavi dell'alimentatore siano correttamente collegati alla scheda di sistema. 4. Controllare che la spia 3,3 V_{aux} sulla scheda di sistema sia accesa. Se sì, sostituire i cavi del pulsante di accensione. 5. Se la spia 3,3 V_{aux} sulla scheda di sistema non è accesa, sostituire l'alimentatore. 6. Sostituire la scheda di sistema.

Sicurezza password e reset CMOS

Questo computer supporta delle funzioni di protezione tramite password che possono essere stabilite tramite il menu **Utility di Computer Setup**.

Questo computer supporta due funzioni di protezione tramite password che vengono stabilite tramite il menu **Utility di Computer Setup**: password di configurazione e di accensione. Se viene stabilita solo una password di configurazione chiunque può accedere alle informazioni del computer tranne che a Computer Setup. Se viene stabilita solo una password di accensione, questa è necessaria per accedere a Computer Setup ed a qualsiasi altro dato sul computer. Se vengono stabilite entrambe le password, solo la password di configurazione è in grado di garantire l'accesso a Computer Setup.

Quando entrambe le password sono impostate, la password di impostazione può anche essere usata in luogo della password di accensione come elemento sostitutivo per stabilire il collegamento con il computer. Tale funzione è molto utile per l'amministratore di rete.

In caso ci si dimentichi della password, vi sono due modi per cancellarla ed accedere quindi alle informazioni del computer:

- Impostare di nuovo il ponticello password
- Utilizzando il pulsante Clear CMOS (Cancella CMOS)



ATTENZIONE: Premendo il pulsante CMOS si resettano i valori CMOS a quelli predefiniti di fabbrica e si cancellano eventuali dati personalizzati, compresi password, numeri delle risorse e impostazioni speciali. È importante effettuare il backup delle impostazioni CMOS del computer prima di resettarle in caso fossero necessarie in seguito. Il backup può essere facilmente eseguito tramite Computer Setup. Per informazioni relative al backup delle impostazioni CMOS consultare la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)*.

Reimpostazione del ponticello password

Per disattivare le funzioni delle password di accensione o di configurazione, o per cancellare le password stesse, procedere come di seguito indicato:

1. Arrestare correttamente il sistema operativo, quindi spegnere il computer e tutti i dispositivi esterni; infine scollegare il cavo di alimentazione dalla presa di corrente.
2. Scollegare la tastiera, il monitor e qualsiasi altro dispositivo esterno collegato al computer.



AVVERTENZA: Per ridurre il rischio di lesioni personali dovute a scosse elettriche e/o a superfici calde, assicurarsi di scollegare il cavo di alimentazione dalla presa a muro e, prima di toccare, attendere che i componenti interni del sistema si siano raffreddati.



ATTENZIONE: Quando il computer è collegato, l'alimentatore mantiene la piastra costantemente sotto tensione, anche quando l'unità è spenta. Il mancato scollegamento del cavo di alimentazione può causare danni al sistema.



ATTENZIONE: L'elettricità statica può danneggiare i componenti elettronici del computer o delle parti opzionali. Prima di iniziare queste procedure, scaricare tutta l'energia elettrostatica toccando un oggetto metallico dotato di messa a terra. Per ulteriori informazioni, consultare la guida *Informazioni di sicurezza e regolamentazione*.

3. Rimuovere il coperchio o il pannello di accesso del computer.
4. Individuare la basetta e il ponticello.



Il ponticello della password è verde in modo da poter essere individuato facilmente. Per istruzioni sull'individuazione del ponticello e di altri componenti della scheda di sistema, vedere lo schema illustrato del sistema in uso.

5. Togliere il ponticello dai pin 1 e 2. Posizionare il ponticello sul pin 1 o 2, non su entrambi, per evitare di perderlo.
6. Ricollocare il coperchio o il pannello di accesso del computer.

7. Ricollegare l'equipaggiamento esterno.
8. Ricollegare il computer ed accenderlo. Avviare il sistema operativo. In questo modo si cancella la password corrente e se ne disattivano le funzioni.
9. Per impostare nuove password, ripetere le operazioni dai punti 1 a 4, riposizionare il ponticello della password nei pin 1 e 2, e ripetere le operazioni dai punti 6 ad 8. Impostare le nuove password in Computer Setup. Per istruzioni su Computer Setup consultare la *Guida di Computer Setup (F10)* sul CD *Documentation Library*.

Cancellazione e reset del CMOS

La memoria di configurazione del computer (CMOS) memorizza informazioni sulle password e sulla configurazione del computer.

Uso del pulsante CMOS

1. Spegnerne il computer e qualsiasi dispositivo esterno, quindi scollegare il cavo di alimentazione dalla presa di corrente.
2. Scollegare la tastiera, il monitor e qualsiasi altro dispositivo esterno collegato al computer.



AVVERTENZA: Per ridurre il rischio di lesioni personali dovute a scosse elettriche e/o a superfici calde, assicurarsi di scollegare il cavo di alimentazione dalla presa a muro e, prima di toccare, attendere che i componenti interni del sistema si siano raffreddati.



ATTENZIONE: Quando il computer è collegato, l'alimentatore mantiene la piastra costantemente sotto tensione, anche quando l'unità è spenta. Il mancato scollegamento del cavo di alimentazione può causare danni al sistema.



ATTENZIONE: L'elettricità statica può danneggiare i componenti elettronici del computer o delle parti opzionali. Prima di iniziare queste procedure, scaricare tutta l'energia elettrostatica toccando un oggetto metallico dotato di messa a terra. Per ulteriori informazioni consultare la *Guida alle informazioni di sicurezza e regolamentazione*.

3. Rimuovere il coperchio o il pannello di accesso del computer.

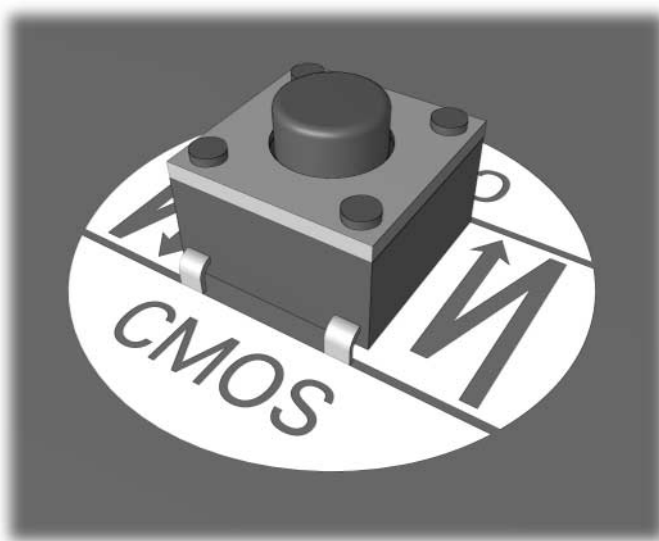


ATTENZIONE: Premendo il pulsante CMOS si resettano i valori CMOS a quelli predefiniti di fabbrica e si cancellano eventuali dati personalizzati, compresi password, numeri delle risorse e impostazioni speciali. È importante effettuare il backup delle impostazioni CMOS del computer prima di resettarle in caso fossero necessarie in seguito. Il backup può essere facilmente eseguito tramite Computer Setup. Per informazioni relative al backup delle impostazioni CMOS consultare la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)*.

4. Individuare il pulsante CMOS e premerlo mantenendolo premuto per cinque secondi.



Verificare di avere scollegato il cavo di alimentazione CA dalla presa a muro. Il pulsante CMOS non cancella il CMOS se il cavo di alimentazione è collegato.



pulsante CMOS



Per istruzioni sull'individuazione del pulsante CMOS e di altri componenti della scheda di sistema vedere lo schema illustrato del sistema in uso.

5. Ricollocare il coperchio o il pannello di accesso del computer.

6. Ricollegare i dispositivi esterni.
7. Ricollegare il computer ed accenderlo.



Insieme alla data e all'ora è necessario reimpostare le password ed eventuali configurazioni speciali di sistema.

Per ulteriori indicazioni relative alla reimpostazione delle password, consultare la *Guida di Desktop Management*. Per indicazioni sull'utilizzo di Computer Setup consultare la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)*.

Uso di Computer Setup per la reimpostazione del CMOS

Per reimpostare il CMOS tramite Computer Setup, è necessario prima accedere al menu **Utility di Computer Setup**.

Quando nell'angolo in basso a destra dello schermo viene visualizzato il messaggio di Computer Setup, premere il tasto **F10**. Se necessario, premere **Invio** per saltare la schermata del titolo.



Se alla visualizzazione del messaggio non viene premuto il tasto **F10**, per accedere all'utility è necessario spegnere e riaccendere il computer.

Nel menu **Utility di Computer Setup** è possibile scegliere tra cinque opzioni: **File, Storage (Memorizzazione), Security (Sicurezza), Power (Alimentazione) e Advanced (Avanzate)**.

Per riportare il CMOS alle impostazioni predefinite di fabbrica, utilizzare i tasti freccia, oppure il tasto **Tab** per selezionare **File > Set Defaults (Imposta default)** ed **Exit (Esci)**. In questo modo si resettano le impostazioni soft comprensive della sequenza di avvio ed altre impostazioni di fabbrica. Invece non viene forzata la riscansione dell'hardware.

Per ulteriori indicazioni relative alla reimpostazione delle password, consultare la *Guida di Desktop Management*. Per indicazioni sull'utilizzo di Computer Setup consultare la *Guida dell'utility Computer Setup (F10)*.

Drive Protection System (DPS)

Il Drive Protection System (DPS) è uno strumento di diagnostica incorporato nei dischi fissi installati su alcuni computer, progettato per consentire la diagnosi di problemi che potrebbero provocare la sostituzione di unità disco rigido non in garanzia.

Quando questi sistemi vengono prodotti, i dischi fissi installati vengono collaudati uno per uno tramite DPS ed in essi viene registrato un record permanente di dati chiave. Ogni volta che viene eseguito il DPS, gli esiti del test vengono scritti sull'unità disco rigido. Il fornitore di servizi potrà servirsi di queste informazioni per diagnosticare le condizioni che hanno indotto l'utente ad eseguire il software DPS.

L'esecuzione di DPS non influisce in alcun modo su programmi o dati memorizzati sull'unità disco rigido. Il test si trova nel firmware dell'unità disco rigido e può essere eseguito anche quando il computer non avvia un sistema operativo. Il tempo necessario per l'esecuzione del test dipende dalla casa produttrice e dalle dimensioni dell'unità disco rigido; nella maggior parte dei casi il test impiega all'incirca due minuti per gigabyte.

Utilizzare il sistema DPS quando si sospetta un problema all'unità disco rigido. Se il computer indica un messaggio di rilevamento di guasto imminente all'unità disco rigido SMART, non vi è alcun motivo di eseguire il sistema DPS; al contrario, fare un backup delle informazioni sull'unità disco rigido e rivolgersi ad un centro assistenza per la sostituzione dell'unità stessa.

Accesso al DPS tramite la Diagnostica per Windows

Per poter accedere al sistema DPS tramite la Diagnostica per Windows, procedere nel modo seguente:

1. Accendere il computer e selezionare **Risorse del computer > Pannello di controllo > Diagnostics for Windows (Diagnostica per Windows)**.

Nella videata **Diagnostics (Diagnostica)** è possibile scegliere tra cinque voci: **Overview (Panoramica)**, **Test, Status (Stato)**, **Log (Registro)** ed **Error (Errore)**.

2. Selezionare **Test > Type of Test (Tipo di test)**.

È possibile scegliere tra tre tipi di test: **Quick Test (Test rapido)**, **Complete Test (Test completo)** e **Custom Test (Test personalizzato)**.

3. Selezionare **Custom Test (Test personalizzato)**.

Vengono presentate due modalità diverse di test: **Interactive Mode (Modalità interattiva)** e **Unattended Mode (Modalità automatica)**.

4. Selezionare **Interactive Test > Storage > Hard Drives (Test interattivo – Memorizzazione – Dischi fissi)**.

5. Selezionare le specifiche unità da sottoporre a test > **Drive Protection System Test (Test DPS) > Begin Testing > (Inizio test)**.

Una volta completato il test, uno dei tre messaggi verrà visualizzato per ogni singola unità controllata:

- Test Succeeded (Test riuscito). Codice di completamento 0.
- Test Aborted (Test interrotto). Codice di completamento 1 o 2.
- Test Failed (Test non riuscito). Drive Replacement Recommended. (Consigliata sostituzione dell'unità) Codice di completamento da 3 a 14.

In caso il test non riuscisse, sarebbe opportuno registrare il codice di completamento e riferirlo direttamente al fornitore di servizi per ricevere assistenza nella diagnosi del problema al computer.

Accesso al DPS tramite Computer Setup

Quando il computer non si accende in modo appropriato, è consigliabile fare uso della modalità Computer Setup per aver accesso al programma DPS. Per accedere al DPS, procedere come indicato di seguito:

1. Accendere o riavviare il computer.
2. Quando nell'angolo in basso a destra dello schermo viene visualizzato il messaggio di F10 Setup, premere il tasto **F10**.



Se alla visualizzazione del messaggio non viene premuto il tasto **F10**, per accedere all'utility è necessario spegnere e riaccendere il computer.

Nel menu **Utility di Computer Setup** è possibile scegliere tra cinque titoli: **File**, **Storage (Memorizzazione)**, **Security (Sicurezza)**, **Power (Alimentazione)** e **Advanced (Avanzate)**.

3. Selezionare **Storage > IDE DPS Self-Test (Memorizzazione – Autotest DPS IDE)**.

Il monitor visualizzerà la lista dei dischi fissi compatibili DPS installati sul computer.



Nel caso in cui non fosse installato nessun disco compatibile DPS, l'opzione **IDE DPS Self-Test** non comparirà sullo schermo.

4. Selezionare l'unità disco rigido da sottoporre a test e seguire attentamente i prompt sullo schermo per completare il procedimento di verifica.

Una volta completato il test, verrà visualizzato uno dei tre messaggi:

- Test Succeeded (Test riuscito). Codice di completamento 0.
- Test Aborted (Test interrotto). Codice di completamento 1 o 2.
- Test Failed (Test non riuscito). Drive Replacement Recommended. (Consigliata sostituzione dell'unità) Codice di completamento da 3 a 14.

In caso il test non riuscisse, sarebbe opportuno registrare il codice di completamento e riferirlo direttamente al fornitore di servizi per ricevere assistenza nella diagnosi del problema al computer.

Impostazione dell'uscita audio analogica/digitale

Alcuni computer prevedono una soluzione audio che supporta altoparlanti stereo esterni analogici o digitali. Questi sistemi sono in grado di rilevare automaticamente il tipo di altoparlante ed emettere il segnale corretto. Per commutare manualmente l'uscita analogica, digitale ed autorilevamento procedere come di seguito indicato in base al sistema operativo in uso.



Se si seleziona come **Output Mode (Modalità di uscita)** l'uscita digitale, l'altoparlante interno e quelli analogici esterni non emettono più alcun suono fino a quando non vengono selezionati il rilevamento automatico o l'uscita analogica. Se si seleziona l'uscita analogica, gli altoparlanti digitali esterni non funzionano fino a quando non vengono selezionati il rilevamento automatico o l'uscita digitale.

Microsoft Windows 2000

1. Fare clic su **Start > Impostazioni > Pannello di controllo** e fare doppio clic sull'icona **Sistema** per aprire la finestra **Proprietà del sistema**.
2. Selezionare **Gestione periferiche** dal riquadro Hardware.
3. Fare clic su "+" accanto alla voce **Controller audio, video e giochi** per espanderla.
4. Fare doppio clic sul dispositivo audio per aprire la finestra delle proprietà.
5. Nell'area di configurazione della scheda **Impostazioni**, impostare la modalità di uscita ai valori desiderati.
6. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra delle proprietà.
7. Chiudere la finestra delle proprietà di sistema.
8. Chiudere il **Pannello di controllo**.

Microsoft Windows XP

1. Fare clic su **Start > Pannello di controllo** e fare doppio clic sull'icona dei dispositivi multimediali.
2. Selezionare la scheda **Hardware**.
3. Evidenziare una periferica audio.
4. Fare clic su **Proprietà** per aprire la finestra **Proprietà periferica**.
5. Fare clic sulla scheda **Proprietà**.
6. Fare clic su “+” accanto alla voce **Periferiche audio** per espanderla.
7. Fare clic sul driver corrispondente per evidenziarlo.
8. Fare clic su **Proprietà**.
9. Fare clic su **Impostazioni**.
10. Impostare la modalità di uscita ai valori desiderati.
11. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra delle proprietà.
12. Chiudere il **Pannello di controllo**.

Indice Analitico

A

assistenza clienti 2-2, 2-46

Avvio completo A-1

Avvio rapido A-1

B

batteria RTC A-3

batteria, RTC 2-5

C

CMOS

- backup B-1

- cancellazione e reset B-3

- pulsante B-1, B-3

codice segnali acustici A-15

codici di errore A-1

codici di errore processore A-5, A-10

codici numerici A-2

D

Diagnostics for Windows

- Barra degli strumenti 1-5

- Barra dei menu 1-5

- esecuzione di test 1-7

- generalità 1-1

- installazione 1-2

- verifica della presenza 1-2

Disco fisso SMART A-12

Drive Protection System (DPS)

- accesso C-2

- generalità C-1

E

errore controller disco A-12

F

funzione WOL (Wake-on-LAN) 2-33

I

impostazione ponticelli 2-17

L

LED

- d'alimentazione lampeggiante A-15

- lampeggianti, tastiera PS/2 A-15

LED lampeggianti A-15

M

memoria

- codici di errore A-4

- risoluzione dei problemi 2-36

monitor

- caratteri sfocati 2-21

- controllo connessioni 2-4

- schermo vuoto 2-19

- video sfocato 2-21

O

opzioni di avvio

- Avvio completo A-1

- Avvio rapido A-1

P

password

- accensione B-1

- configurazione B-1

- eliminazione B-1

- funzioni B-1

- reimpostazione ponticello B-2

password di accensione B-1

password di configurazione B-1

password di sicurezza B-1

pause del computer 2-5

porta floppy A-9

- porta giochi A-12
- porta MIDI A-12
- porta parallela A-6
- porta seriale A-11
- POST
 - messaggi di errore A-1
 - modalità A-1
- problemi
 - accesso a Internet 2-41
 - alimentatore 2-9
 - audio 2-23
 - CD-ROM e DVD 2-39
 - di leggera entità 2-3
 - dischetto 2-12
 - DiskOnKey 2-41
 - generali 2-5
 - installazione hardware 2-30
 - memoria 2-36
 - mouse 2-28
 - rete 2-33
 - software 2-45
 - stampante 2-26
 - tastiera 2-27
 - unità dischi ottici 2-39
 - unità disco rigido 2-16
 - visualizzazione 2-19
- problemi audio 2-23
- problemi CD-ROM o DVD 2-39
- problemi generali 2-5
- problemi relativi al mouse 2-27
- problemi relativi al software 2-45
- problemi relativi all'unità ottica 2-39

- problemi relativi alla rete 2-33
- problemi relativi alla stampante 2-26

R

- Remote Diagnostics Enabling Agent
 - esecuzione 1-13
 - generalità 1-12
 - installazione 1-13
- ripristino
 - CMOS B-1
 - ponticello password B-1

S

- scheda di sistema, codici di errore A-2
- schermo vuoto 2-19
- software, protezione e ripristino 1-13
- suggerimenti utili 2-3

T

- tastiera
 - codice di errore A-5
 - prova 2-3
 - risoluzione dei problemi 2-27

U

- uscita audio D-1
- utility Configuration Record
 - esecuzione 1-11
 - generalità 1-10
 - installazione 1-10

V

- visualizzazione data ed ora 2-5